



"VIGILADA MINEDUCACIÓN"

UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

PLANTILLA 4. INFORME FINAL DEL TRABAJO DE EXTENSIÓN-CONVENCIONAL

Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



Res. MEN 2956 de 22 de marzo de 2019, vigencia: 4 años

INCIDENCIA DEL SÍNDROME DE BURNOUT EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL ÁREA ASISTENCIAL DE LA CLÍNICA ZAYMA DE MONTERÍA



"VIGILADA MINEDUCACIÓN"



Res. MEN 2956 de 22 de marzo de 2019, vigencia: 4 años

NATALIA MARÍA DURANGO GUZMÁN
DANIELA ESPITIA HERNÁNDEZ

UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA
FACULTAD DE INGENIERÍAS
INGENIERÍA INDUSTRIAL
MONTERÍA, CÓRDOBA
2022



Certificado GP 134-1



Certificado SC 5278-1

Por una universidad con calidad, moderna e incluyente

Carrera 6ª. No. 76-103 Montería NIT. 891080031-3 - Teléfono: 7860300 - 7860920 www.unicordoba.edu.co



"VIGILADA MINEDUCACIÓN"

UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

PLANTILLA 4. INFORME FINAL DEL TRABAJO DE EXTENSIÓN-CONVENCIONAL

Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



INCIDENCIA DEL SÍNDROME DE BURNOUT EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL ÁREA ASISTENCIAL DE LA CLÍNICA ZAYMA DE MONTERÍA

NATALIA MARÍA DURANGO GUZMÁN

DANIELA ESPITIA HERNANDEZ

Trabajo de grado presentado, en la modalidad de proyecto de Investigación y/o
Extensión, como parte de los requisitos para optar al Título de ingeniero industrial

Director (es):

MARÍA TRINIDAD PLAZA, M.Sc

UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA
FACULTAD DE INGENIERÍA
INGENIERÍA INDUSTRIAL
MONTERÍA, CÓRDOBA
2022



Por una universidad con calidad, moderna e incluyente

Carrera 6ª. No. 76-103 Montería NIT. 891080031-3 - Teléfono: 7860300 - 7860920 www.unicordoba.edu.co



"VIGILADA MINEDUCACIÓN"

UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

PLANTILLA 4. INFORME FINAL DEL TRABAJO DE EXTENSIÓN-CONVENCIONAL

Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



La responsabilidad ética, legal y científica, de las ideas, conceptos, y resultados del proyecto de investigación, serán responsabilidad de los autores.

Artículo 59, Acuerdo N° 022 del 21 de febrero de 2018 del Consejo Superior.

Tener en cuenta los Artículos y directrices establecidos en la Resolución 1775, del 21 de agosto de 2019. En donde se establecen las directrices y las políticas de funcionamiento del repositorio institucional de la Universidad de Córdoba (Artículos tercero, octavo, once, entre otros).

“11 – BUENA FE: La universidad considera que la producción intelectual que, los profesores, funcionarios administrativos y estudiantes le presenten, es realizada por éstos, y que no han transgredido los derechos de otras personas. En consecuencia, la aceptará, protegerá, publicará y explotará, según corresponda y lo considere pertinente”. Artículo 1, Acuerdo N° 045 del 25 de mayo de 2018 del Consejo Superior.



Por una universidad con calidad, moderna e incluyente

Carrera 6ª. No. 76-103 Montería NIT. 891080031-3 - Teléfono: 7860300 - 7860920 www.unicordoba.edu.co



"VIGILADA MINEDUCACIÓN"

UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

PLANTILLA 4. INFORME FINAL DEL TRABAJO DE EXTENSIÓN-CONVENCIONAL

Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



Res. MEN 2956 de 22 de marzo de 2019, vigencia: 4 años

Nota de aceptación

Firma del jurado

Firma del jurado



Certificado GP 134-1



ISO 9001

Certificado SC 5278-1



Por una universidad con calidad, moderna e incluyente

Carrera 6ª. No. 76-103 Montería NIT. 891080031-3 - Teléfono: 7860300 - 7860920 www.unicordoba.edu.co



"VIGILADA MINEDUCACIÓN"

UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

PLANTILLA 4. INFORME FINAL DEL TRABAJO DE EXTENSIÓN-CONVENCIONAL

Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



Res. MEN 2956 de 22 de marzo de 2019, vigencia: 4 años

Agradecimientos especiales a:

Dios, por estar a nuestro lado, por sostenernos cuando sentíamos desfallecer, por brindarnos la oportunidad de alcanzar este valioso logro.

Nuestros padres por todo el esfuerzo y dedicación que realizaron para ayudarnos a convertir en lo que actualmente somos, esperamos poder retribuirles con creces todo ese amor y apoyo que nos han brindado. Son lo mejor que tenemos en nuestras vidas y queremos que se sientan orgullosos de nosotras, merecen lo mejor y eso intentaremos ser, esta es una pequeña demostración de ello, aún tenemos un camino arduo por recorrer y tenemos la fe de que contaremos con su apoyo.

La clínica ZAYMA por brindarnos su colaboración y apoyo para realizar la investigación en la institución.

Nuestra tutora, María Trinidad Plaza, por su paciencia, colaboración y dedicación.

Agradecimientos:

Nuestros familiares y amigos por su apoyo incondicional durante todo este proceso.



Certificado GP 134-1



Certificado SC 5278-1

Por una universidad con calidad, moderna e incluyente

Carrera 6ª. No. 76-103 Montería NIT. 891080031-3 - Teléfono: 7860300 - 7860920 www.unicordoba.edu.co



"VIGILADA MINEDUCACIÓN"

UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

PLANTILLA 4. INFORME FINAL DEL TRABAJO DE EXTENSIÓN-CONVENCIONAL

Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



TABLA DE CONTENIDO

1. INFORMACIÓN GENERAL DE PROYECTO.....	12
2. EQUIPO EJECUTOR	12
3. INFORMACIÓN FINANCIERA DEL PROYECTO	12
4. RESUMEN DEL PROYECTO	14
5. INTRODUCCIÓN.....	16
6. MARCO DE REFERENCIA	19
6.1. Marco teórico	19
6.2. Marco Conceptual.....	30
7. OBJETIVOS.....	32
7.1. Objetivo General.....	32
7.2. Objetivos Específicos	32
8. MATERIALES Y MÉTODOS.....	33
8.1. Localización y tipo de estudio	33
8.2. Población y muestra	33
9. RESULTADOS	38
9.1 ÁNALISIS PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO	38



Por una universidad con calidad, moderna e incluyente

Carrera 6ª. No. 76-103 Montería NIT. 891080031-3 - Teléfono: 7860300 - 7860920 www.unicordoba.edu.co



"VIGILADA MINEDUCACIÓN"

UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

PLANTILLA 4. INFORME FINAL DEL TRABAJO DE EXTENSIÓN-CONVENCIONAL

Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



9.2. RESULTADOS SÍNDROME DE BURNOUT.....	45
9.2.1. SÍNDROME DE BURNOUT.....	45
9.2.2. CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL	70
9.3. ANÁLISIS DE VARIABLES	71
9.3.1. Prueba de hipótesis	72
9.3.2. Descripción de la muestra.....	72
9.3.3. Cuadro de contingencia	73
9.3.4. Valores esperados	74
9.3.5. Nivel de significancia y grados de libertad	75
9.3.6. Estadístico de prueba	75
9.3.7. Interpretación.....	76
9.4. JUSTIFICACIÓN DE LOS RESULTADOS Y LA TEORÍA RELACIONADA	77
10. PRODUCTOS OBTENIDOS.....	81
11. DIFICULTADES O INCONVENIENTES DURANTE EL DESARROLLO	85
12. RECOMENDACIONES	86
13. DOCUMENTOS SOPORTE DEL PROYECTO.....	87
13.1. Socialización de la aplicación de los cuestionarios.....	87
13.2. Invitación para asistencia a la capacitación del síndrome de burnout.....	88



Por una universidad con calidad, moderna e incluyente

Carrera 6ª. No. 76-103 Montería NIT. 891080031-3 - Teléfono: 7860300 - 7860920 www.unicordoba.edu.co



"VIGILADA MINEDUCACIÓN"

UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

PLANTILLA 4. INFORME FINAL DEL TRABAJO DE EXTENSIÓN-CONVENCIONAL

Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



Res. MEN 2956 de 22 de marzo de 2019, vigencia: 4 años

13.3	Fotos de la capacitación	89
14.	BIBLIOGRAFÍA	89
	ANEXOS	95
	ANEXO DIGITAL	106

LISTADO DE GRÁFICOS

Gráfico 1.	Distribución porcentual de los instrumentos aplicados de acuerdo con el sexo .	39
Gráfico 2.	Distribución porcentual de los encuestados de acuerdo con el rango de edad....	40
Gráfico 3.	Distribución porcentual de los encuestados de acuerdo con su unidad funcional	42
Gráfico 4.	Cantidad de muestra por cargo	43
Gráfico 5.	Dimensiones presentadas por cargo	44
Gráfico 6.	Dimensiones presentadas por unidad funcional	45
Gráfico 7.	Me siento emocionalmente defraudado por mi trabajo	46
Gráfico 8.	Me siento agotado cuando termino mi jornada de trabajo	47
Gráfico 9.	Me siento agotado al enfrentarme a otra jornada laboral	48
Gráfico 10.	Entiendo fácilmente a las personas que debo atender	49
Gráfico 11.	Siento que trato a los beneficiados de mí como objetos impersonales	50



Certificado GP 134-1



Certificado SC 5278-1



Certificado SC 5278-1

Por una universidad con calidad, moderna e incluyente

Carrera 6ª. No. 76-103 Montería NIT. 891080031-3 - Teléfono: 7860300 - 7860920 www.unicordoba.edu.co



"VIGILADA MINEDUCACIÓN"

UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

PLANTILLA 4. INFORME FINAL DEL TRABAJO DE EXTENSIÓN-CONVENCIONAL

Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



Gráfico 12. Siento que trabajar todo el día con las personas me cansa	51
Gráfico 13. Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas que atiendo	52
Gráfico 14. Siento que mi trabajo me está desgastando	53
Gráfico 15. Siento que influyo positivamente en la vida de los demás mediante mi trabajo	54
Gráfico 16. Siento que me he hecho más duro con las personas	55
Gráfico 17. Me preocupa endurecerme emocionalmente por causa del trabajo	56
Gráfico 18. Me siento muy enérgico en mi trabajo	57
Gráfico 19. Me siento frustrado por el trabajo	58
Gráfico 20. Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo	59
Gráfico 21. Siento que no me importa lo que le suceda a las personas que atiendo	60
Gráfico 22. Trabajar en contacto directo con las personas me cansa	61
Gráfico 23. Puedo crear con facilidad un clima de trabajo agradable	62
Gráfico 24. Se siente bien después de trabajar de manera directa con las personas que atiende	63
Gráfico 25. Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo	64
Gráfico 26. Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades	65



Por una universidad con calidad, moderna e incluyente

Carrera 6ª. No. 76-103 Montería NIT. 891080031-3 - Teléfono: 7860300 - 7860920 www.unicordoba.edu.co



"VIGILADA MINEDUCACIÓN"

UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

PLANTILLA 4. INFORME FINAL DEL TRABAJO DE EXTENSIÓN-CONVENCIONAL

Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



Gráfico 27. Los problemas emocionales son tratados de forma adecuada en mi trabajo.....	66
Gráfico 28. Me parece que los beneficiados de mi me culpan de sus problemas	67
Gráfico 29. Distribución porcentual de los encuestados de acuerdo con las dimensiones y niveles del MBI.	69
Gráfico 30. Distribución porcentual de los encuestados de acuerdo con el desempeño laboral	71

LISTADO DE TABLAS

Tabla 1. Presupuesto.....	13
Tabla 2. Nivel de referencia para la puntuación del MBI	36
Tabla 3. Valores de referencia para identificación del nivel de burnout	36
Tabla 4. Nivel de referencia para la puntuación del cuestionario de desempeño.....	37
Tabla 5. Valores de referencia para identificación del desempeño laboral	37
Tabla 6. Puntuaciones de las dimensiones y niveles, MBI.....	68
Tabla 7. Puntuaciones promedio de las dimensiones y niveles, MBI	68
Tabla 8. Puntuación promedio de los encuestados de acuerdo con el desempeño laboral ...	73
Tabla 9. Valores esperados	74



Por una universidad con calidad, moderna e incluyente

Carrera 6ª. No. 76-103 Montería NIT. 891080031-3 - Teléfono: 7860300 - 7860920 www.unicordoba.edu.co



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

PLANTILLA 4. INFORME FINAL DEL TRABAJO DE EXTENSIÓN-CONVENCIONAL

Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



LISTA DE ANEXOS

Anexo 1. Maslach Burnout Inventory (MBI)	95
Anexo 2. Cuestionario de desempeño laboral	96
Anexo 3. Actas de reunión- asistencia a la aplicación de MBI y el cuestionario de desempeño laboral	98
Anexo 4. Actas de reunión- asistencia a la capacitación del síndrome de burnout	101
Anexo 5. Acta de reunión para la creación del grupo de apoyo del síndrome de Burnout	103
Anexo 6. Consolidado de dimensiones del síndrome de Burnout	105
Anexo 7. Actividades en pro de fomentar el bienestar laboral	106

ANEXO DIGITAL

Anexo digital 1. Informe presentado a la Clínica ZAYMA	106
--	-----



Por una universidad con calidad, moderna e incluyente

Carrera 6ª. No. 76-103 Montería NIT. 891080031-3 - Teléfono: 7860300 - 7860920 www.unicordoba.edu.co



"VIGILADA MINEDUCACIÓN"

UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

PLANTILLA 4. INFORME FINAL DEL TRABAJO DE EXTENSIÓN-CONVENCIONAL

Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



1. INFORMACIÓN GENERAL DE PROYECTO

El presente proyecto de extensión pertenece al Departamento de Ingeniería Industrial de la Universidad de Córdoba. El trabajo se desarrolló en un tiempo de cuatro (4) meses y se enmarca en el área de seguridad y salud en el trabajo (SST) en la línea de investigación de sistemas integrales de gestión. Este proyecto se inició en el mes de marzo de 2022 y finalizó en julio de 2022, contó con la participación de una muestra experimental de 180 personas que pertenecen al área asistencial de la entidad privada prestadora del servicio de salud Clínica ZAYMA, ubicada en la ciudad de Montería-Córdoba.

2. EQUIPO EJECUTOR

Para llevar a cabo la realización del presente trabajo de extensión, titulado como “Incidencia del síndrome de burnout en el desempeño laboral de los trabajadores del área asistencial de la clínica ZAYMA de Montería” se contó con la participación de la directora del proyecto, la ingeniera María Trinidad Plaza (M.Sc) y fue ejecutado por parte de las estudiantes Natalia María Durango Guzmán y Daniela Espitia Hernández de décimo semestre de Ingeniería Industrial.

3. INFORMACIÓN FINANCIERA DEL PROYECTO

En el marco del proyecto de extensión “Incidencia del síndrome de burnout en el desempeño laboral de los trabajadores del área asistencial de la clínica ZAYMA de Montería” se ejecutaron reuniones con el personal para aplicar los instrumentos y para la ejecución de las



Por una universidad con calidad, moderna e incluyente

Carrera 6ª. No. 76-103 Montería NIT. 891080031-3 - Teléfono: 7860300 - 7860920 www.unicordoba.edu.co



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

PLANTILLA 4. INFORME FINAL DEL TRABAJO DE EXTENSIÓN-CONVENCIONAL

Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



capacitaciones, lo cual generó un total de \$230.000 que se encuentra distribuido del siguiente modo:

Tabla 1. Presupuesto

Nº	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	RECURSOS			VALOR
			H	F	T	
1	Incentivo (dulce) para motivar al colaborador a efectuar la realización de los instrumentos aplicados	Natalia Durango, Daniela Espitia	x	x		\$ 54.000
2	Impresiones del formato de asistencia a la aplicación de los instrumentos	Natalia Durango, Daniela Espitia		x		\$ 10.000
3	Lapiceros caja x 24 unidades	Natalia Durango, Daniela Espitia		x		\$ 16.000
4	Refrigerios - Charlas sobre el síndrome de Burnout	Natalia Durango, Daniela Espitia	x	x	x	\$ 150.000
TOTAL						\$ 230.000

Los recursos de cualquier índole humanos, financieros y/o tecnológicos son parte fundamental para la ejecución de cualquier tipo de proyecto, para este en específico se asume que los costos estimados teniendo en cuenta los requerimientos para la elaboración corresponde a \$230.000 pesos colombianos, lo cual incluye: Papelería, insumos, materiales y recursos humanos. Por otra parte, es necesario aclarar que el presupuesto utilizado no fue financiado por ninguna entidad, y estuvo netamente a cargo de las estudiantes que realizaron el proyecto.



Por una universidad con calidad, moderna e incluyente

Carrera 6ª. No. 76-103 Montería NIT. 891080031-3 - Teléfono: 7860300 - 7860920 www.unicordoba.edu.co



"VIGILADA MINEDUCACIÓN"

UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

PLANTILLA 4. INFORME FINAL DEL TRABAJO DE EXTENSIÓN-CONVENCIONAL

Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



Res. MEN 2956 de 22 de marzo de 2019, vigencia: 4 años

4. RESUMEN DEL PROYECTO

La presente investigación se encaminó en establecer la incidencia del síndrome de Burnout y el potencial impacto que genera en el desempeño laboral de los trabajadores del área asistencial de la Clínica ZAYMA, teniendo presente que el síndrome de burnout o "síndrome del trabajador quemado" afecta directamente la salud emocional y física de las personas expuestas, el enfoque del presente estudio es cuantitativo de tipo descriptivo correlacional y el método de investigación es elaborado mediante la aplicación de los instrumentos Maslach Burnout Inventory (MBI) y un cuestionario para el desempeño laboral, se empleó una muestra de 180 trabajadores de la población objetivo total (340), ésta posteriormente fue analizada mediante la psicometría del instrumento permitiendo determinar la presencia del Burnout, cuánto porcentaje de la muestra lo presenta y qué dimensión (Agotamiento emocional, despersonalización y realización personal) tiene mayor presencia y dentro de qué rango (alto, medio o alto) se encuentra la población, del mismo modo evaluar el nivel (bueno, regular o malo) del desempeño laboral de los trabajadores.

Consecutivamente se realizó un análisis del perfil sociodemográfico y una consolidación mediante estadística descriptiva de cada una de las características evaluadas, seguido a esto se ejecutó un análisis estadístico a través de la prueba Chi-cuadrado (X^2) que permitió determinar de manera concreta cuánta relación o dependencia se presenta entre las variables (Burnout y desempeño laboral) que para este estudio en específico se hace notoria la existencia de una relación nula. De lo anterior se elaboró un plan de mejora que permitió determinar de manera óptima algunas de las estrategias que se pueden implementar para frenar y/o mitigar la propagación del Burnout en los colaboradores de la clínica ZAYMA,



Por una universidad con calidad, moderna e incluyente

Carrera 6ª. No. 76-103 Montería NIT. 891080031-3 - Teléfono: 7860300 - 7860920 www.unicordoba.edu.co



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

PLANTILLA 4. INFORME FINAL DEL TRABAJO DE EXTENSIÓN-CONVENCIONAL

Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



efectuando aportes significativos que le permitan a la organización impactar positivamente en la salud y bienestar de sus colaboradores.

Palabras Claves: Desempeño laboral, estrés, síndrome de Burnout, sobrecarga laboral

4.1. ABSTRACT

This research was aimed at establishing the incidence of Burnout syndrome and the potential impact it has on the work performance of workers in the care area of the ZAYMA Clinic, bearing in mind that burnout syndrome or "burned out worker syndrome" directly affects the emotional and physical health of those exposed, the approach of this study is quantitative descriptive correlational type and the research method is developed through the application of the Maslach Burnout Inventory (MBI) instruments and a questionnaire for job performance, A sample of 180 workers of the total target population (340) was used, which was subsequently analyzed by means of the psychometry of the instrument allowing to determine the presence of Burnout, how much percentage of the sample presents it and which dimension (emotional exhaustion, depersonalization and personal fulfillment) has greater presence and within which range (high, medium or high) is the population, in the same way to evaluate the level (good, regular or bad) of the work performance of the workers. Subsequently, an analysis of the sociodemographic profile and a consolidation through descriptive statistics of each of the evaluated characteristics was carried out, followed by a statistical analysis through the Chi-square test (X^2) that allowed to determine in a concrete way how much relationship or dependence is present between the variables (Burnout and work performance) that for this specific study, the existence of a null relationship is notorious. From the above, an improvement plan was elaborated that allowed to determine



Por una universidad con calidad, moderna e incluyente

Carrera 6ª. No. 76-103 Montería NIT. 891080031-3 - Teléfono: 7860300 - 7860920 www.unicordoba.edu.co



"VIGILADA MINEDUCACIÓN"

UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

PLANTILLA 4. INFORME FINAL DEL TRABAJO DE EXTENSIÓN-CONVENCIONAL

Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



in an optimal way some of the strategies that can be implemented to stop and/or mitigate the spread of Burnout in the collaborators of the ZAYMA clinic, making significant contributions that allow the organization to positively impact the health and well-being of its collaborators.

Key words: Job performance, stress, Burnout syndrome, work overload

5. INTRODUCCIÓN

El ser humano desde el inicio de los tiempos ha dedicado su vida a laborar, esto con la finalidad de poder sobrevivir ante las necesidades que el entorno exige, de tal modo que la condición de vida sea digna, sin embargo, las personas suelen dejar a un lado aspectos relevantes como la salud y el bienestar propio, con el objetivo de poder suplir todas las exigencias predispuestas por la sociedad en la que se encuentran. En la actualidad se ha generado un incremento en las organizaciones con base en el síndrome de Burnout “según la OMS, esta enfermedad afecta a uno de cada cinco trabajadores, especialmente entre profesionales del sector sanitario, docentes y Fuerzas de Seguridad del Estado” (El mundo, 2022). Este aumento se ha producido por la exigencia ante la adaptación a los diferentes fenómenos que se puedan presentar en el entorno, tal es el caso de las consecuencias que la pandemia del SARS-CoV-2 ha forjado en la vida de los seres humanos.

Ahora bien, el burnout es un problema en el que el trabajador asume un exceso de demandas y presiones en su labor, que va combinado con un ambiente laboral de bajo reconocimiento. Se trata pues, de un síndrome psicológico caracterizado principalmente por agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal (Maslach y Jackson, 1981).



Por una universidad con calidad, moderna e incluyente

Carrera 6ª. No. 76-103 Montería NIT. 891080031-3 - Teléfono: 7860300 - 7860920 www.unicordoba.edu.co



"VIGILADA MINEDUCACIÓN"

UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

PLANTILLA 4. INFORME FINAL DEL TRABAJO DE EXTENSIÓN-CONVENCIONAL

Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



Res. MEN 2956 de 22 de marzo de 2019, vigencia: 4 años

En la literatura se identifica un acuerdo general respecto a que el burnout es una respuesta al estrés laboral crónico, genera consecuencias negativas para el empleado y la organización, y se presenta particularmente en determinados trabajos u ocupaciones que suministran un servicio (personal del sector salud y profesores) y cuando el trabajo se realiza directamente con clientes o usuarios (Martínez, 2012).

Así mismo, el Síndrome de Burnout actualmente se percibe como uno de los problemas de salud más peligrosos que afecta a los trabajadores de diferentes áreas en el sector empresarial, debido a que las consecuencias impactan en la salud física y mental. Este síndrome afecta en promedio a 43 millones de trabajadores en la Unión Europea. A nivel mundial se estima que es al 40% de la población laboral activa de cada país (Sigcha 2013)

Según un estudio realizado por el DANE, en Colombia cerca del 19,25% de los trabajadores experimenta estrés y ansiedad causados por algún motivo laboral, 12,94% debido a reacciones de estrés por altas concentraciones de trabajo, 10,92% a causa de la depresión y 3,25% en relación con conductas suicidas derivadas de factores personales que incluyen sentimientos negativos frente a su actividad laboral (La república, 2020).

Por otro lado, el desempeño laboral permite determinar el grado o el nivel en el cual los colaboradores reflejan su rendimiento al momento de ejecutar sus actividades. Según Bittel et al. (1971) indica que el desempeño es influenciado en gran parte por las expectativas del empleado sobre el trabajo, sus actitudes hacia los logros y sus deseos de armonía; se relaciona o vincula con las habilidades y conocimientos que apoyan las acciones del trabajador, en pro de consolidar los objetivos de la empresa.



Por una universidad con calidad, moderna e incluyente

Carrera 6ª. No. 76-103 Montería NIT. 891080031-3 - Teléfono: 7860300 - 7860920 www.unicordoba.edu.co



"VIGILADA MINEDUCACIÓN"

UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

PLANTILLA 4. INFORME FINAL DEL TRABAJO DE EXTENSIÓN-CONVENCIONAL

Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



El desempeño del colaborador se encuentra directamente relacionado con las actitudes y aptitudes que estos poseen, en función de los objetivos que se desean alcanzar, por ende el desarrollo de habilidades y el conocimiento adecuado le permite al trabajador ser más eficiente y eficaz, lo cual le permite lograr un excelente desempeño laboral

Por consiguiente, el objetivo principal de esta investigación se centra en identificar la incidencia del síndrome de burnout en el desempeño laboral de los trabajadores del área asistencial de la clínica ZAYMA, mediante la aplicación de los instrumentos Maslach Burnout Inventory (MBI) y un cuestionario de desempeño laboral, para minimizar el riesgo a través del diseño de acciones de mejora.

En las organizaciones los colaboradores son clave fundamental en el desarrollo de los procesos y en la consecución de los objetivos propuestos, a partir de esto, es imprescindible comprender el trasfondo que conlleva mantener a un empleado en condiciones satisfactorias para su desarrollo personal y profesional, entendiendo de manera oportuna que son un recurso valioso, esto implica que su salud sea óptima, es decir, que se encuentre bien física, mental y socialmente.

De igual modo debe ser importante para las empresas tener un control absoluto sobre lo que sucede a sus trabajadores, enfocando su atención en todos los procesos que ejecutan, para poder percibir si se generan cambios que pueden impactar de un modo negativo en su desempeño laboral, en este caso, para el análisis de los datos estadísticos se realizó una prueba de ajuste de bondad (mediante la prueba Chi-cuadrado), con la finalidad de verificar si existe o no relación entre el síndrome de Burnout y el desempeño laboral, el resultado que se obtuvo, determinó que las variables de estudio son independientes.



Por una universidad con calidad, moderna e incluyente

Carrera 6ª. No. 76-103 Montería NIT. 891080031-3 - Teléfono: 7860300 - 7860920 www.unicordoba.edu.co



"VIGILADA MINEDUCACIÓN"

UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

PLANTILLA 4. INFORME FINAL DEL TRABAJO DE EXTENSIÓN-CONVENCIONAL

Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



Se evidenció que en la clínica ZAYMA los colaboradores presentaron las diferentes dimensiones del Síndrome de Burnout y con más frecuencia la dimensión de falta de realización Personal, lo que puede indicar que los trabajadores no se sienten satisfechos con su crecimiento profesional y personal, seguido a esto se encuentra las dimensiones Cansancio Emocional y finalmente la Despersonalización.

Por tanto, una prioridad para la institución debe centrarse en diseñar estrategias de prevención para evitar esta psicopatología, permitiendo que el personal conozca los síntomas. Esto se puede elaborar mediante la ejecución oportuna del plan de mejora propuesto por las estudiantes a la clínica ZAYMA.

6. MARCO DE REFERENCIA

6.1. Marco teórico

Dado que el enfoque de la investigación a efectuar se centra en identificar la incidencia del síndrome de burnout en el desempeño laboral de los trabajadores del área asistencial de la clínica ZAYMA, se abordarán los conceptos de tal modo que se puede identificar el punto de vista de lo general a lo particular, es decir, se realizará una guía de acuerdo con los conceptos que a continuación se mencionan: Trabajo, seguridad y salud en el trabajo, peligros y riesgos, factores de riesgo en el sector salud, factor de riesgo psicosocial, Síndrome de Burnout, Burnout en el sector salud, y finalmente desempeño laboral.



Por una universidad con calidad, moderna e incluyente

Carrera 6ª. No. 76-103 Montería NIT. 891080031-3 - Teléfono: 7860300 - 7860920 www.unicordoba.edu.co



"VIGILADA MINEDUCACIÓN"

UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

PLANTILLA 4. INFORME FINAL DEL TRABAJO DE EXTENSIÓN-CONVENCIONAL

Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



6.1.1. Trabajo

Desde el inicio de los tiempos el hombre ha ejercido una fuerza neta llamada “trabajo” en busca de una retribución monetaria que le permita mejorar su calidad de vida, de allí parte que el trabajo es toda actividad humana libre, ya sea material o intelectual, permanente o transitoria, que una persona natural ejecuta conscientemente al servicio de otra, y cualquiera que sea su finalidad, siempre que se efectúe en ejecución de un contrato de trabajo (Código Sustantivo del Trabajo 2011).

Con el transcurso del tiempo el trabajo se ha convertido en parte fundamental de nuestra vida, se le ha dado relevancia significativa y se ha regido bajo normas, resoluciones y decretos que permitan garantizar condiciones favorables en pro del bienestar físico y psicológico de los trabajadores.

6.1.2. Seguridad y salud en el trabajo (SST)

- ¿En qué consiste la salud?

Según la Organización mundial de la salud (OMS) el término de salud se encuentra definido como el equilibrio o el completo estado de bienestar que existe entre tres aspectos fundamentales en la vida del ser humano, los cuales son:

- **La salud física:** Consiste en el bienestar del cuerpo y el óptimo funcionamiento del organismo de los individuos.



Por una universidad con calidad, moderna e incluyente

Carrera 6ª. No. 76-103 Montería NIT. 891080031-3 - Teléfono: 7860300 - 7860920 www.unicordoba.edu.co



"VIGILADA MINEDUCACIÓN"

UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

PLANTILLA 4. INFORME FINAL DEL TRABAJO DE EXTENSIÓN-CONVENCIONAL

Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



- **La salud social:** Describe una dimensión fundamental de nuestra salud. Es la habilidad de establecer relaciones sociales satisfactorias para mantener una sana convivencia.
- **La salud mental:** Es un estado de bienestar psicológico y emocional que permite al sujeto emplear sus habilidades mentales, sociales y sentimentales para desempeñar con éxito en las interacciones cotidianas.

Es de este modo que la salud física se define como: El completo estado de bienestar físico, mental y social del individuo y no solamente la ausencia de la enfermedad o la dolencia (OMS 1948).

- **¿En qué consiste la enfermedad?**

Es la pérdida del desequilibrio o alteración física, mental o social que impide al individuo su realización personal y la participación en el desarrollo de la comunidad (OMS 1948).

- **Definición de Seguridad y salud en el trabajo (SST)**

En el Artículo 1, Ley 1562 del año 2012, se indica que la definición concerniente con la seguridad y salud en el trabajo es: Aquella disciplina que trata de la prevención de las lesiones y enfermedades causadas por las condiciones de trabajo, y de la protección y promoción de la salud de los trabajadores.

Tiene por objeto mejorar las condiciones y el medio ambiente de trabajo, así como la salud en el trabajo, que conlleva la promoción y el mantenimiento del bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todas las ocupaciones.



Por una universidad con calidad, moderna e incluyente

Carrera 6ª. No. 76-103 Montería NIT. 891080031-3 - Teléfono: 7860300 - 7860920 www.unicordoba.edu.co



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

PLANTILLA 4. INFORME FINAL DEL TRABAJO DE EXTENSIÓN-CONVENCIONAL

Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



- **¿Cuál es la finalidad de la seguridad y salud en el trabajo?**

Según la organización internacional del trabajo (OIT) y la organización mundial de la salud (OMS) indican que la finalidad de la seguridad y salud en el trabajo (SST) se encuentra dada por:

- I. Promover y mantener el más alto grado de bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todas las ocupaciones.
- II. Evitar el desmejoramiento de la salud causado por las condiciones de trabajo.
- III. Protegerlos en sus ocupaciones de los factores de riesgos resultantes de los agentes nocivos.
- IV. Ubicar y mantener a los trabajadores de manera adecuada o sus aptitudes fisiológicas y psicológicas.
- V. Adaptar el trabajo al hombre y cada hombre a su trabajo.

6.1.3. Peligro

A diario en la vida cotidiana estamos expuestos a situaciones que si se hacen efectivas pueden causar daños parciales o permanentes en nuestra salud afectando directamente nuestro bienestar y capacidad física, intelectual o cognitiva, dado lo anterior peligro se define como cualquier fuente, situación o acto con un potencial de producir un daño en términos de una lesión o enfermedad, daño a la propiedad, daño al medio ambiente o una combinación de éstos. Este término se usa para describir algo presente en el lugar de trabajo que tiene el potencial de causar una lesión a los trabajadores, ya sea un accidente de trabajo o una enfermedad profesional (Nunes 2016).



Por una universidad con calidad, moderna e incluyente

Carrera 6ª. No. 76-103 Montería NIT. 891080031-3 - Teléfono: 7860300 - 7860920 www.unicordoba.edu.co



"VIGILADA MINEDUCACIÓN"

UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

PLANTILLA 4. INFORME FINAL DEL TRABAJO DE EXTENSIÓN-CONVENCIONAL

Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



6.1.4. Riesgo

El en el trabajo los riesgos están clasificados según el entorno laboral y la actividad económica, la cual nos permite identificar a qué peligros estamos más expuesto o cual es más frecuente.

Pantoja et al. (2017) indica que los riesgos laborales son aquellos peligros existentes en el entorno o lugar de trabajo, los que puede provocar cualquier incidente o tipo de siniestro que puede ocasionar heridas, daños físicos o psicológicos, traumatismos, entre otros.

6.1.5. Factores de riesgo en el sector salud

La exposición a los peligros y los factores de riesgos a los cuales los trabajadores del sector salud se someten, implica un papel determinante en su vida, debido a que usualmente se arriesgan a peligros como: condiciones de seguridad, peligros biológicos, químicos, físicos, biomecánicos y los psicosociales; es este último el que puede llegar a afectar de manera radical al personal de la salud y a su vez el peligro psicosocial es uno de los más olvidados aunque representa efectos nocivos para la seguridad y la salud de los colaboradores. Según estudios efectuados en los últimos años, es el riesgo psicosocial el que afecta y preocupa en gran manera a este colectivo.

Este riesgo surge como consecuencia de la carga mental, la insatisfacción, la turnicidad, la nocturnidad, los elevados ritmos de trabajo, entre otros, es decir que están relacionados, en la mayoría de los casos, con la inadecuada organización en el trabajo (Prado 2019).



Por una universidad con calidad, moderna e incluyente

Carrera 6ª. No. 76-103 Montería NIT. 891080031-3 - Teléfono: 7860300 - 7860920 www.unicordoba.edu.co



"VIGILADA MINEDUCACIÓN"

UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

PLANTILLA 4. INFORME FINAL DEL TRABAJO DE EXTENSIÓN-CONVENCIONAL

Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



Res. MEN 2956 de 22 de marzo de 2019, vigencia: 4 años

Teniendo en cuenta que el enfoque que se le brinda al presente proyecto de investigación se centra en el factor de riesgo psicosocial, específicamente el síndrome de Burnout, se definirá los factores de riesgos psicosociales.

6.1.6. Factor de riesgo psicosocial

Los Factores Psicosociales “Comprenden los aspectos intralaborales, los extralaborales y las condiciones individuales o características intrínsecas del trabajador, los cuales, en una interrelación dinámica, mediante percepciones y experiencias, influyen en la salud y el desempeño de las personas”. (Resolución 2646, 2008)

Para comprender de un modo oportuno cada factor, se procederá a definir de manera resumida cada uno de estos, tal como lo estipula la Resolución 2646 del año 2008.

- **Los factores intralaborales:** son aquellas características al interior de la empresa, que se relacionan con el trabajo y su organización, tales como: la gestión organizacional, condiciones de la tarea, funciones y jornada de trabajo, condiciones del medio ambiente de trabajo, relaciones sociales en el trabajo, entre otras.
- **Los factores extralaborales:** son aquellos aspectos inherentes al trabajador fuera del contexto laboral tales como el entorno familiar, social y económico del trabajador, utilización del tiempo libre, redes de apoyo social, condiciones de la vivienda, entre otras.
- **Los factores o condiciones individuales:** son aquellas características propias del empleado, tales como aspectos sociodemográficos y ocupacionales, rasgos de personalidad, estilos de afrontamientos y condiciones de salud.



Por una universidad con calidad, moderna e incluyente

Carrera 6ª. No. 76-103 Montería NIT. 891080031-3 - Teléfono: 7860300 - 7860920 www.unicordoba.edu.co



"VIGILADA MINEDUCACIÓN"

UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

PLANTILLA 4. INFORME FINAL DEL TRABAJO DE EXTENSIÓN-CONVENCIONAL

Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



La exposición ocupacional a factores psicosociales ha sido identificada como una de las causas más importantes de baja laboral por efectos en la salud y está particularmente relacionada con problemas médicos muy comunes como la enfermedad cardíaca.

Las altas exigencias combinadas con bajos niveles de control laboral o bajos salarios y altos niveles de estrés (estrés relacionado con el trabajo) duplican el riesgo de morir por enfermedad cardiovascular, la principal causa de muerte en varios países de América y Europa. En general, del 25% al 40% de los casos de enfermedades cardiovasculares pueden atribuirse a condiciones adversas psicosociales relacionadas con el trabajo (Kivimaki et al. 2012).

Una de las enfermedades que mayor incidencia ha tenido en el lapso de la última década, ha sido el síndrome de Burnout, éste se genera directamente por las condiciones laborales a las cuales se encuentran sometidos los trabajadores. A continuación, se estudiará de manera detallada este síndrome.

6.1.7. Síndrome de Burnout

El síndrome de Burnout se define como un factor de riesgo que afecta la calidad de vida de un empleado, de la misma manera en la cual afecta su salud mental. Asimismo, es un factor que puede poner en peligro la vida de la persona que lo padece, causar pérdidas financieras a corto plazo y no lograr los objetivos propuestos (OMS 2000).

Manuel Fidalgo en la NTP 704 lo define como una respuesta al estrés laboral crónico, que se encuentra conformado por actitudes y sentimientos que son de carácter negativo hacia las



Por una universidad con calidad, moderna e incluyente

Carrera 6ª. No. 76-103 Montería NIT. 891080031-3 - Teléfono: 7860300 - 7860920 www.unicordoba.edu.co



"VIGILADA MINEDUCACIÓN"

UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

PLANTILLA 4. INFORME FINAL DEL TRABAJO DE EXTENSIÓN-CONVENCIONAL

Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



personas con las que labora y hacia el propio rol que desempeña como profesional, y por la experiencia del agotamiento emocional.

Esta reacción ocurre a menudo entre los profesionales de la salud y los profesionales de las organizaciones de servicios que mantienen contacto directo con los clientes de la organización" (Fidalgo 2005)

Maslach y Jackson (1981) indican que se han distinguido tres aspectos que definen el síndrome de burnout. En primera instancia se encuentra el cansancio o agotamiento emocional: es la primera etapa del proceso, que se caracteriza por una pérdida paulatina de la energía vital y el desfase creciente entre el trabajo realizado y el nivel desproporcionadamente percibido de agotamiento. En esta etapa, las personas se vuelven más irritables, se quejan constantemente de la carga de trabajo y pierden interés en lo que están haciendo. Desde un punto de vista externo, comienzan a ser percibidos como personas constantemente infelices, molestas e irritables.

En segunda instancia se encuentra la Despersonalización, es una respuesta a los sentimientos personales de irritabilidad, impotencia y desesperación. En lugar de expresar estas emociones y relacionarse con lo que las provoca, las personas que sufren de burnout muestran una apariencia de hiperactividad que aumenta sus sentimientos de burnout, un período en el que se produce depresión y hostilidad alternando enemigos.

Finalmente, el tercer aspecto es dejar ir la autorrealización: Este es el tercer paso en el proceso e incluye dejar todos los trabajos que no involucren actividades que causen estrés crónico.



Por una universidad con calidad, moderna e incluyente

Carrera 6ª. No. 76-103 Montería NIT. 891080031-3 - Teléfono: 7860300 - 7860920 www.unicordoba.edu.co



"VIGILADA MINEDUCACIÓN"

UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

PLANTILLA 4. INFORME FINAL DEL TRABAJO DE EXTENSIÓN-CONVENCIONAL

Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



En esta etapa, las personas pierden sus ideales y esencialmente se alejan de la familia, la sociedad y las actividades recreativas, creando una especie de autoaislamiento.

Sigcha (2013) indica que con la finalidad de evitar el síndrome de Burnout en los colaboradores de las organizaciones, se estipulan diversas medidas que permiten prevenirlo, partiendo de dos dimensiones, el nivel organizacional y el nivel individual. A continuación, se indicará las medidas propicias en cada uno de estos niveles.

- **Nivel organizativo:** Promover el trabajo en equipo, definir competencias y responsabilidades, adaptar el trabajo a la persona, brindar una flexibilidad horaria para facilitar la conciliación de la vida familiar y profesional, y mejorar las redes de comunicación y la participación en la organización.
- **Nivel individual:** Es necesario diversificar las tareas y formar a los trabajadores para identificar y solucionar el problema correctamente, entrenar para controlar la ansiedad y para mantener un equilibrio entre la indiferencia por el trabajo y la sobre implicación, además de aumentar los recursos y habilidades de comunicación entre compañeros.

6.1.8. Protocolo de prevención y actuación:

MINTRABAJO (2015) muestra que el protocolo tiene como propósito orientar el quehacer de las empresas en la implementación de un programa de actuación frente al síndrome de Burnout. Contiene recomendaciones para la prevención, la detección a tiempo, el tratamiento y la rehabilitación del síndrome. Por su enfoque, establece acciones que requieren la



Por una universidad con calidad, moderna e incluyente

Carrera 6ª. No. 76-103 Montería NIT. 891080031-3 - Teléfono: 7860300 - 7860920 www.unicordoba.edu.co



"VIGILADA MINEDUCACIÓN"

UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

PLANTILLA 4. INFORME FINAL DEL TRABAJO DE EXTENSIÓN-CONVENCIONAL

Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



Res. MEN 2956 de 22 de marzo de 2019, vigencia: 4 años

participación de los diferentes actores del Sistema de Seguridad Social Integral en Salud (empleadores, trabajadores, empresas promotoras de salud y administradoras de riesgos laborales, entre otros).

El protocolo se encuentra diseñado para ser empleado por las áreas de: Seguridad y Salud en el Trabajo, gestión del talento humano y similares, así como por los profesionales de la salud y todos aquellos profesionales que apoyan o acompañan las actividades del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo.

En el caso de la presente investigación se efectuó en el sector salud, lo que indica que este protocolo es de gran utilidad para las actividades de prevención que se ejecutaron y se continuaran realizando en la Clínica ZAYMA.

Entendiendo que el síndrome de burnout afecta de manera diversa a los colaboradores de las organizaciones, el enfoque de este estudio se centra en efectuar un contraste entre dos variables (el síndrome de Burnout y el desempeño laboral), por ende, a continuación, se procederá a definir en qué consiste el desempeño laboral.

6.1.9. Desempeño laboral:

El desempeño laboral es el resultado del comportamiento de los trabajadores en relación con el contenido de sus cargos, trabajos, deberes y actividades; es un proceso de acuerdo y/o regulación entre ellos y la empresa. En este contexto, es importante garantizar la estabilidad laboral de los trabajadores que ingresan a las organizaciones, tratando de brindarles los beneficios más favorables, según el puesto que ocupen.



Certificado GP 134-1



Certificado SC 5278-1

Por una universidad con calidad, moderna e incluyente

Carrera 6ª. No. 76-103 Montería NIT. 891080031-3 - Teléfono: 7860300 - 7860920 www.unicordoba.edu.co



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

PLANTILLA 4. INFORME FINAL DEL TRABAJO DE EXTENSIÓN-CONVENCIONAL

Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



De ello depende un mejor rendimiento en el trabajo, que es un factor clave para medir la eficacia y el éxito de una organización. La estabilidad laboral genera calma, salud, motivación y buen estado emocional en las personas. En este caso, el individuo está dispuesto a brindar lo mejor de sí y avanzar hacia otros horizontes que le permitan elevar su posición tanto en la organización como en la sociedad (Faria 1995).

6.1.9.1. Factores que influyen en el desempeño laboral

Entre los principales factores que influyen en el desempeño laboral de los trabajadores indica Reyes et al. (2018) que se encuentran los siguientes:

- **Motivación:** Se encuentra relacionada directamente con la empresa, el trabajador y el ámbito económico. El dinero es un factor que motiva a los trabajadores, y es importante tenerlo presente si también se trabaja por objetivos.
- **Adecuación/ambiente de trabajo:** Es necesario sentirse cómodo en el lugar en el cual se labora, ya que esto brinda mayores posibilidades de desempeñar nuestro trabajo de un modo propicio. La adecuación del trabajador al puesto de trabajo consiste en incorporar en un puesto de trabajo concreto a aquella persona que tenga los conocimientos, habilidades y experiencia suficientes para desarrollar con garantías el puesto de trabajo y que además este motivada e interesada por las características de este.
- **Establecimiento de objetivos:** Es una técnica adecuada para motivar a los colaboradores, ya que se establecen objetivos que deben desarrollarse en un periodo de tiempo, por lo cual el trabajador finalmente se sentirá satisfecho de haber cumplido con los objetivos y retos propuestos.



Por una universidad con calidad, moderna e incluyente

Carrera 6ª. No. 76-103 Montería NIT. 891080031-3 - Teléfono: 7860300 - 7860920 www.unicordoba.edu.co



"VIGILADA MINEDUCACIÓN"

UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

PLANTILLA 4. INFORME FINAL DEL TRABAJO DE EXTENSIÓN-CONVENCIONAL

Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



- **Reconocimiento del trabajo:** Es una de las técnicas más importantes; los colaboradores suelen quejarse constantemente debido a que cuando hacen un trabajo especialmente bien, su superior no lo reconoce. Esta situación puede desmotivar, incluso al mejor de los trabajadores. Mencionarle a un trabajador que está realizando bien sus labores o mostrarle su satisfacción, ya que esto permite que se sienta útil y valorado.
- **La participación del empleado:** Si el colaborador participa en el control y planificación de sus tareas podrá sentirse con mayor confianza y parte de la empresa.
- **La formación y desarrollo profesional:** Los trabajadores se sienten más motivados por su crecimiento personal y profesional, de manera que favorecer la formación es bueno para su rendimiento y es fundamental para prevenir riesgos de naturaleza psicosocial.

6.2.Marco Conceptual

- **Agotamiento emocional:** Es la disminución de energía, sentimiento de desgaste emocional y físico, asociados a una sensación de frustración y fracaso (Barreto et al. 2020).
- **Carga laboral:** Conjunto de exigencias psicofísicas a los que el profesional está expuesto durante su jornada laboral, estos aspectos están definidos de manera física y mental (Chavarria 1986)
- **Desempeño laboral:** El desempeño laboral son acciones observables dirigidas hacia una meta, donde el individuo manifiesta la voluntad y la capacidad de ejecutarla, siempre y cuando el contexto sea idóneo para alcanzarlas (Pedraza et al. 2010).



Certificado GP 134-1



Certificado SC 5278-1



Por una universidad con calidad, moderna e incluyente

Carrera 6ª. No. 76-103 Montería NIT. 891080031-3 - Teléfono: 7860300 - 7860920 www.unicordoba.edu.co



"VIGILADA MINEDUCACIÓN"

UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

PLANTILLA 4. INFORME FINAL DEL TRABAJO DE EXTENSIÓN-CONVENCIONAL

Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



- **Despersonalización:** Estado en que el individuo percibe o vivencia una sensación de irrealidad con respecto a sí mismo o el ambiente; se presenta en trastornos tales como la esquizofrenia, los trastornos afectivos, los trastornos mentales orgánicos y los trastornos de personalidad (AEEC 2022).
- **Enfermedad Laboral:** Es aquella contraída como resultado de la exposición a factores de riesgo inherentes a la actividad laboral o del medio en el que el trabajador se ha visto obligado a trabajar (Congreso de la República de Colombia 2012).
- **Estrés:** Es una relación entre la persona y el ambiente, en la que el sujeto percibe en qué medida las demandas ambientales constituyen un peligro para su bienestar, si exceden o igualan sus recursos para enfrentarse a ellas (Lazarus y Folkman 1984)
- **Realización personal:** La realización personal o autorrealización es un estado de satisfacción que proviene del esfuerzo que una persona realiza por alcanzar las expectativas que tiene sobre sí misma; en otras palabras, es el producto de la cercanía lograda entre su ser ideal y su ser real. (Donjuán 2013).
- **Salud mental:** Estado de bienestar por medio del cual los individuos reconocen sus habilidades, son capaces de hacer frente al estrés normal de la vida, trabajar de forma productiva y fructífera, y contribuir a sus comunidades (WHO 2004).
- **Síndrome de Burnout:** El Burnout es la forma inadecuada de afrontar el estrés crónico, cuyos rasgos principales son el agotamiento emocional, la despersonalización y la disminución del desempeño personal (Maslach y Jackson 1981).
- **Prevención:** Medidas destinadas no solamente a prevenir la aparición de la enfermedad, tales como la reducción de factores de riesgo, sino también a detener su avance y atenuar sus consecuencias una vez establecida (WHO 2008)



Por una universidad con calidad, moderna e incluyente

Carrera 6ª. No. 76-103 Montería NIT. 891080031-3 - Teléfono: 7860300 - 7860920 www.unicordoba.edu.co



"VIGILADA MINEDUCACIÓN"

UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

PLANTILLA 4. INFORME FINAL DEL TRABAJO DE EXTENSIÓN-CONVENCIONAL

Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



Res. MEN 2956 de 22 de marzo de 2019, vigencia: 4 años

7. OBJETIVOS

7.1. Objetivo General

Identificar la incidencia del síndrome de burnout en el desempeño laboral de los trabajadores del área asistencial de la clínica ZAYMA, mediante la aplicación de los instrumentos Maslach Burnout Inventory (MBI) y un cuestionario de desempeño laboral, para minimizar el riesgo a través del diseño de acciones de mejora.

7.2. Objetivos Específicos

- Aplicar un estudio mediante los instrumentos Maslach Burnout Inventory y un cuestionario de desempeño laboral para medir la existencia del síndrome de burnout y su incidencia en el rendimiento del personal de la clínica ZAYMA.
- Identificar la presencia de las tres dimensiones (agotamiento emocional, despersonalización y realización personal) mediante el cuestionario MBI para la clasificación del síndrome de Burnout en los colaboradores del área asistencial de la clínica Zayma.
- Analizar los resultados obtenidos al aplicar los instrumentos de medición, mediante herramientas estadísticas para establecer la incidencia y/o dependencia entre el síndrome de Burnout y el desempeño laboral.
- Recomendar acciones para implementar las estrategias que permitan mitigar los efectos del síndrome de Burnout y las consecuencias que éste genera en la salud mental y el desempeño laboral.



Certificado GP 134-1



Certificado SC 5278-1

Por una universidad con calidad, moderna e incluyente

Carrera 6ª. No. 76-103 Montería NIT. 891080031-3 - Teléfono: 7860300 - 7860920 www.unicordoba.edu.co



"VIGILADA MINEDUCACIÓN"

UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

PLANTILLA 4. INFORME FINAL DEL TRABAJO DE EXTENSIÓN-CONVENCIONAL

Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



8. MATERIALES Y MÉTODOS

8.1. Localización y tipo de estudio

El proyecto de investigación fue desarrollado en la clínica ZAYMA ubicada en la ciudad de Montería del departamento de Córdoba, para la óptima ejecución del estudio se tuvo en cuenta la participación de los colaboradores del área asistencial, quienes aportaron información mediante la realización de dos cuestionarios (Maslach Burnout Inventory y desempeño laboral) se empleó el uso del formulario de Google, con la finalidad de evitar gastos de papel y poder organizar de manera óptima los resultados que se obtuvieron al ser aplicados. Así, ante lo anteriormente descrito, se realizó un trabajo de extensión, se ejecutó bajo el enfoque cuantitativo, perteneciente al tipo descriptivo correlacional.

8.2. Población y muestra

La presente investigación se ejecutó bajo el enfoque cuantitativo, perteneciente al tipo descriptivo correlacional, en el cual se estudiaron dos variables (síndrome de Burnout y el desempeño laboral). El estudio es de tipo descriptivo, porque permitió recolectar información de manera independiente y conocer el nivel del síndrome de Burnout y correlacional porque puede determinarse si existe relación o no entre el síndrome de Burnout y la variable del desempeño laboral.

Según Hernández Sampieri, “una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones” (Hernández 2014). Es el conjunto del fenómeno a analizar,



Por una universidad con calidad, moderna e incluyente

Carrera 6ª. No. 76-103 Montería NIT. 891080031-3 - Teléfono: 7860300 - 7860920 www.unicordoba.edu.co



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

PLANTILLA 4. INFORME FINAL DEL TRABAJO DE EXTENSIÓN-CONVENCIONAL

Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



donde la población posee una característica común la cual se estudia, por lo que origina datos productivos para la investigación. Este proyecto se llevará a cabo en la ciudad de Montería.

Ahora bien, para Hernández Sampieri “la muestra es un subgrupo de la población, un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población” (Hernández 2014). La población objeto de este trabajo de investigación se define teniendo en cuenta la siguiente fórmula:

$$n = \frac{z^2 p(1-p)}{e^2} \div 1 + \left(\frac{z^2 p(1-p)}{e^2 N} \right)$$

Donde:

N= tamaño de la población = 340 trabajadores del área asistencial de la clínica Zayma

P= proporción de la población con la característica deseada (éxito) = 0,5

e = nivel de error dispuesto a cometer = 5% = 0,05

Z= puntuación z = 1,96, del nivel de confianza

Entonces, reemplazando en la ecuación, se tiene que:

$$n = \frac{(1,96)^2 (0,5)(1-0,5)}{0,05^2} \div 1 + \left(\frac{(1,96)^2 (0,5)(1-0,5)}{0,05^2 (340)} \right)$$

$$n = 180 \text{ colaboradores}$$



Por una universidad con calidad, moderna e incluyente

Carrera 6ª. No. 76-103 Montería NIT. 891080031-3 - Teléfono: 7860300 - 7860920 www.unicordoba.edu.co



"VIGILADA MINEDUCACIÓN"

UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

PLANTILLA 4. INFORME FINAL DEL TRABAJO DE EXTENSIÓN-CONVENCIONAL

Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



De este modo, el resultado indicó que para la elaboración de esta investigación era necesaria la aplicación del cuestionario MBI y desempeño laboral a una muestra de 180 colaboradores del personal asistencial de la clínica Zayma. Esta muestra fue identificada como el objeto de estudio de la investigación.

8.3. Instrumentos

Teniendo en cuenta los objetivos descritos en el apartado anterior, se efectuó el cumplimiento de estos mediante la aplicación de dos instrumentos que permitieron obtener datos significativos a partir de las variables que se analizan en este proyecto. Para el caso del análisis de la variable correspondiente al síndrome de Burnout se empleó el uso del cuestionario **Maslach Burnout Inventory (MBI)**, el cual permitió identificar de un modo oportuno si se presenta o no desgaste emocional en el colaborador a partir de tres dimensiones específicas, las cuales son: El agotamiento emocional, despersonalización y realización personal (Ver Anexo 1, Maslach Burnout Inventory - MBI, Página 95).

Se describirá a continuación el modo en el que se clasifica la puntuación, se encuentra en una escala entre el 0-6 y posteriormente se incluirán los niveles de referencia que indican si el trabajador se encuentra en nivel bajo, medio o alto del síndrome de Burnout, con base en los aspectos que se analizaron en este cuestionario.



Por una universidad con calidad, moderna e incluyente

Carrera 6ª. No. 76-103 Montería NIT. 891080031-3 - Teléfono: 7860300 - 7860920 www.unicordoba.edu.co



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

PLANTILLA 4. INFORME FINAL DEL TRABAJO DE EXTENSIÓN-CONVENCIONAL

Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



Tabla 2. Nivel de referencia para la puntuación del MBI

0	1	2	3	4	5	6
Nunca	Pocas veces al año	Una vez al mes o menos	Unas pocas veces al mes o menos	Una vez a la semana	Pocas veces a la semana	Todos los días

Fuente: Maslach Burnout Inventory – MBI

Tabla 3. Valores de referencia para identificación del nivel de burnout

	BAJO	MEDIO	ALTO
Cansancio emocional	0-18	19-26	27-54
Despersonalización	0-5	6-9	10-30
Realización personal	0-33	34-39	40-56

Fuente: Maslach Burnout Inventory - MBI

Posteriormente se ejecutó el **cuestionario de desempeño laboral** en toda la muestra, éste permite identificar cuál es la percepción que el trabajador tiene de sí mismo con base en diferentes factores necesarios para la realización de las actividades que efectúa en la institución teniendo en cuenta (la asistencia y puntualidad, el trabajo en equipo, la productividad, el respeto y la responsabilidad, la calidad en el trabajo y el trabajo bajo presión). El desempeño laboral permite identificar el nivel de ejecución alcanzado por el empleado en el logro de las metas u objetivos trazados dentro de la institución en un tiempo determinado, es decir, el cumplimiento de las metas y objetivos trazados en el tiempo programado y cronograma establecido.



Por una universidad con calidad, moderna e incluyente

Carrera 6ª. No. 76-103 Montería NIT. 891080031-3 - Teléfono: 7860300 - 7860920 www.unicordoba.edu.co



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

PLANTILLA 4. INFORME FINAL DEL TRABAJO DE EXTENSIÓN-CONVENCIONAL

Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



El cuestionario de desempeño laboral consta de 30 preguntas, el cual se encuentra subdividido en seis dimensiones (Ver Anexo 2, Cuestionario de desempeño laboral, página 96). Consecutivamente se presenta la tabla en la cual se categoriza de acuerdo con los puntajes que el trabajador añadió, se verifico en qué nivel se encuentra, bueno, regular o malo.

Tabla 4. Nivel de referencia para la puntuación del cuestionario de desempeño

1	2	3	4
Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

Fuente: Cuestionario de desempeño laboral, Jenny Cerna

Tabla 5. Valores de referencia para identificación del desempeño laboral

NIVEL	RANGO
Malo	30-70
Regular	71-95
Bueno	96-120

Fuente: Cuestionario de desempeño laboral, Jenny Cerna

Posterior a la identificación de los trabajadores que se encuentran en fase del síndrome de burnout se implementaron herramientas como capacitaciones o charlas directas con el trabajador (con ayuda de las psicólogas de la institución) para evitar que continúe en aumento esta enfermedad, de tal modo que se pueda realizar un aporte significativo a su vida, mediante soluciones que permitan disminuir los sucesos que ocasionan que este síndrome se presente en los trabajadores del área asistencial de la clínica ZAYMA.



Por una universidad con calidad, moderna e incluyente

Carrera 6ª. No. 76-103 Montería NIT. 891080031-3 - Teléfono: 7860300 - 7860920 www.unicordoba.edu.co



"VIGILADA MINEDUCACIÓN"

UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

PLANTILLA 4. INFORME FINAL DEL TRABAJO DE EXTENSIÓN-CONVENCIONAL

Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



Respecto a las capacitaciones sobre el tema que se realizaron a los colaboradores de la clínica ZAYMA, se empleó el uso de diapositivas que funcionaron como ayuda visual para la explicación del tema a presentar, asimismo se realizaron lúdicas que permitieron evidenciar la comprensión del tema tratado.

9. RESULTADOS

9.1 ANÁLISIS PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO

Mediante el análisis e interpretación de los resultados se puede evidenciar el modo en el cual se desarrolló el presente trabajo de extensión, con la finalidad de brindar cumplimiento oportuno a los objetivos planteados que permitirán conocer a profundidad las variables de estudio, evidenciando si existe o no una relación entre las mismas o sí en su defecto corresponden a variables completamente independientes.

El desarrollo y análisis de los resultados se planteará del siguiente modo: Desglosar la información relacionada con el análisis sociodemográfico, posteriormente la información detallada sobre el cuestionario aplicado del síndrome de burnout, seguido por el desempeño laboral, y finalmente se presentará el estudio de relación entre las variables de estudio (Síndrome de Burnout y desempeño laboral).

- **GÉNERO**

El análisis se realizará con base en la muestra seleccionada que corresponde a 180 colaboradores como se indica en el Gráfico 1 donde 134 son mujeres, es decir, se evidencia un porcentaje de 74% y 46 hombres, representando un porcentaje de 26%.



Por una universidad con calidad, moderna e incluyente

Carrera 6ª. No. 76-103 Montería NIT. 891080031-3 - Teléfono: 7860300 - 7860920 www.unicordoba.edu.co



"VIGILADA MINEDUCACIÓN"

UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

PLANTILLA 4. INFORME FINAL DEL TRABAJO DE EXTENSIÓN-CONVENCIONAL

Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías

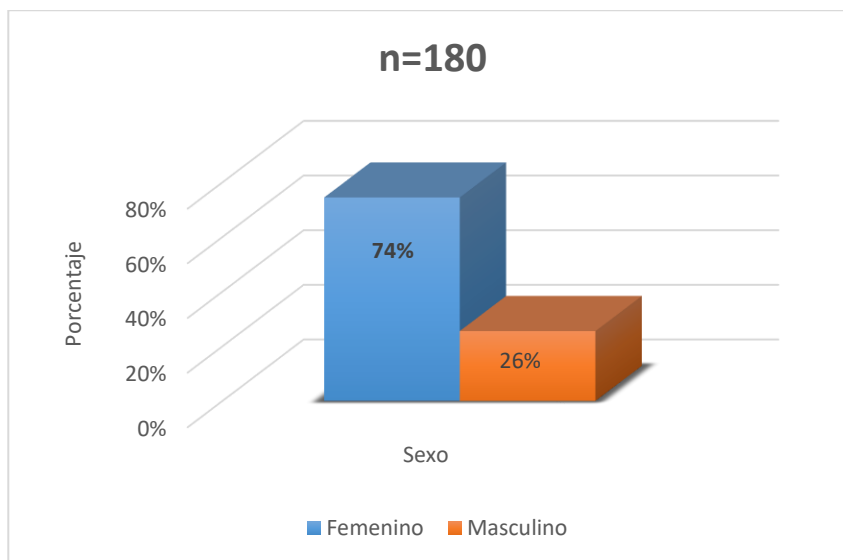


Gráfico 1. Distribución porcentual de los instrumentos aplicados de acuerdo con el sexo

• RANGO DE EDAD

De acuerdo con el rango de edad, en el Gráfico 2 se evidencia que el 17% de la muestra seleccionada se encuentra entre el intervalo de 19-29 años, esto corresponde específicamente a 30 personas; el 53% se encuentra entre 30-40 años, es decir 95 personas se encuentran en esta edad; 44 personas (24%) tienen entre 41-51 años y 11 personas son mayores de 52 años, equivalen a un 6%.



Por una universidad con calidad, moderna e incluyente

Carrera 6ª. No. 76-103 Montería NIT. 891080031-3 - Teléfono: 7860300 - 7860920 www.unicordoba.edu.co



"VIGILADA MINEDUCACIÓN"

UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

PLANTILLA 4. INFORME FINAL DEL TRABAJO DE EXTENSIÓN-CONVENCIONAL

Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías

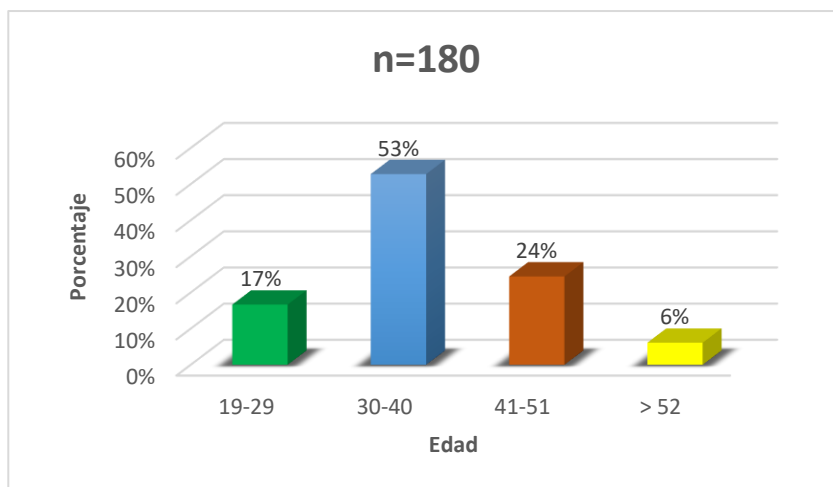


Gráfico 2. Distribución porcentual de los encuestados de acuerdo con el rango de edad

- **UNIDAD FUNCIONAL**

Para la aplicación de los instrumentos, se distribuyó la muestra seleccionada equitativamente, conforme al número de personas que integran cada unidad funcional, resultando del siguiente modo (Ver Gráfico 3)

- **Consulta externa (CEX):** 3 personas seleccionadas, corresponde al 2% del total de la muestra.
- **Cirugía (CIR):** 10 personas seleccionadas, corresponde al 6% del total de la muestra.
- **CIREN:** 5 personas seleccionadas, corresponde al 3% del total de la muestra.
- **Hemodinamia y Diagnostico cardiovascular (HDC):** 1 persona seleccionada, corresponde al 1% del total de la muestra.



Por una universidad con calidad, moderna e incluyente

Carrera 6ª. No. 76-103 Montería NIT. 891080031-3 - Teléfono: 7860300 - 7860920 www.unicordoba.edu.co



"VIGILADA MINEDUCACIÓN"

UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

PLANTILLA 4. INFORME FINAL DEL TRABAJO DE EXTENSIÓN-CONVENCIONAL

Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



- **Hospitalización (HOS):** 42 personas seleccionadas, corresponde al 23% del total de la muestra.
- **Imagenología (IMG):** 6 personas seleccionadas, corresponde al 3% del total de la muestra.
- **Laboratorio (LAB):** 10 personas seleccionadas, corresponde al 6% del total de la muestra.
- **Nutrición (NUT):** 7 personas seleccionadas, corresponde al 4% del total de la muestra.
- **Servicio farmacéutico e insumos (SFI):** 9 personas seleccionadas, corresponde al 5% del total de la muestra.
- **Terapia (TER):** 5 personas seleccionadas, corresponde al 3% del total de la muestra.
- **Unidad de cuidados intensivos (UCI):** 39 personas seleccionadas, corresponde al 22% del total de la muestra.
- **Unidad de hospitalización en casa (UHC):** 12 personas seleccionadas, corresponde al 7% del total de la muestra.
- **Urgencias (URG):** 31 personas seleccionadas, corresponde al 17% del total de la muestra.



Por una universidad con calidad, moderna e incluyente

Carrera 6ª. No. 76-103 Montería NIT. 891080031-3 - Teléfono: 7860300 - 7860920 www.unicordoba.edu.co



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

PLANTILLA 4. INFORME FINAL DEL TRABAJO DE EXTENSIÓN-CONVENCIONAL

Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías

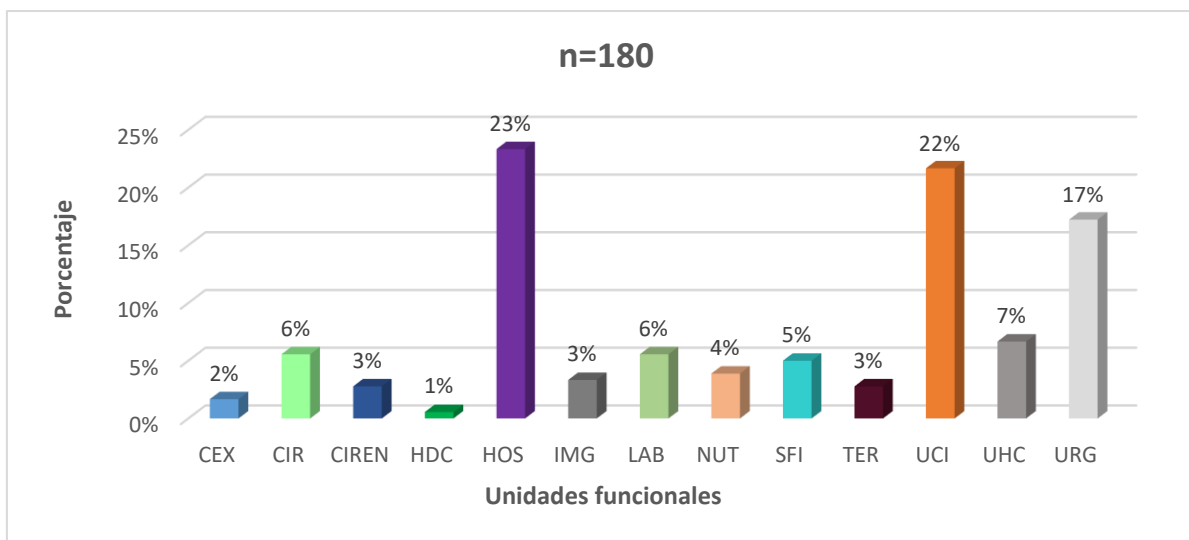


Gráfico 3. Distribución porcentual de los encuestados de acuerdo con su unidad funcional

- **CARGO**

A continuación, se describe la participación por cargos, se puede evidenciar que la mayor muestra de la población corresponde a Auxiliares de enfermería, esto debido al sector económico (salud) de la institución y el área en el que está enfocado el estudio (Ver Gráfico 4)



Por una universidad con calidad, moderna e incluyente

Carrera 6ª. No. 76-103 Montería NIT. 891080031-3 - Teléfono: 7860300 - 7860920 www.unicordoba.edu.co



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

PLANTILLA 4. INFORME FINAL DEL TRABAJO DE EXTENSIÓN-CONVENCIONAL

Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías

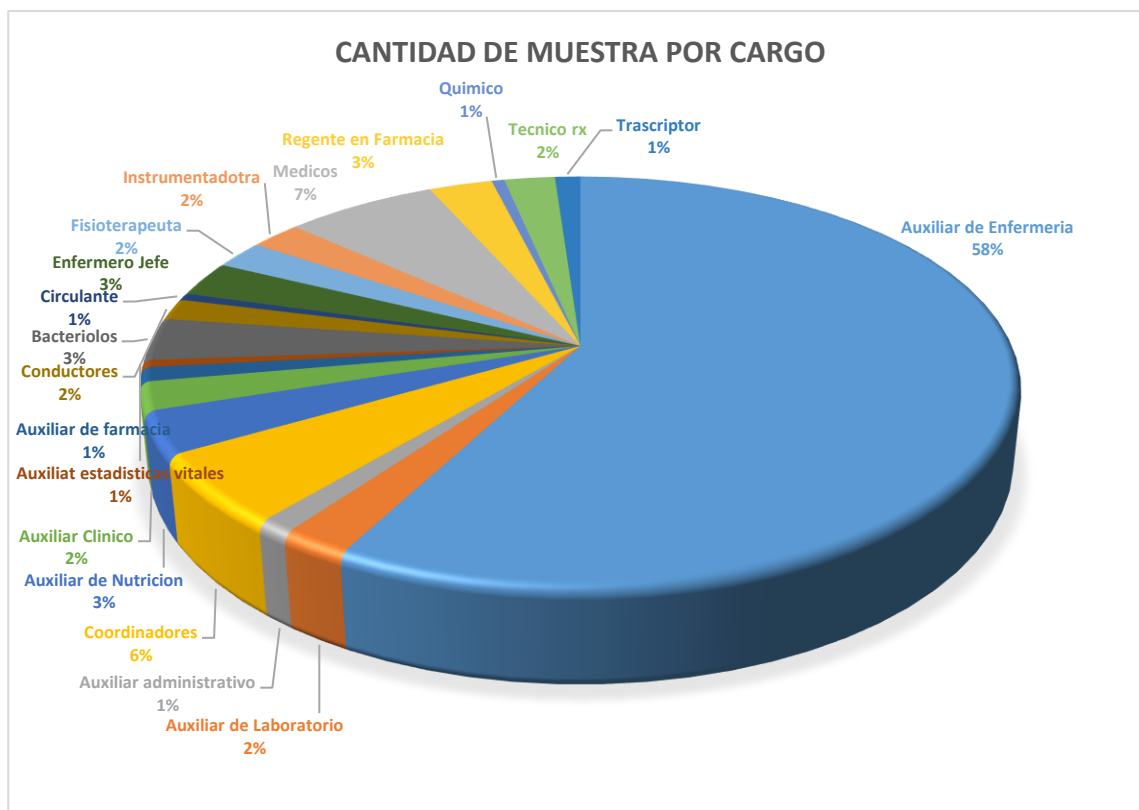


Gráfico 4. Cantidad de muestra por cargo

- DIMENSIÓN DEL SÍNDROME DE BURNOUT PRESENTADAS POR CARGO**

Ahora bien, en el Gráfico 5 se muestra la frecuencia de cada dimensión (despersonalización, cansancio emocional y desempeño laboral) presentadas por cargos, en la cual se indica qué cargo es más propenso a padecer alguna dimensión teniendo en cuenta el tamaño de la muestra.



Por una universidad con calidad, moderna e incluyente

Carrera 6ª. No. 76-103 Montería NIT. 891080031-3 - Teléfono: 7860300 - 7860920 www.unicordoba.edu.co



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

PLANTILLA 4. INFORME FINAL DEL TRABAJO DE EXTENSIÓN-CONVENCIONAL

Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



Como se ilustra en el gráfico en mayor cantidad los auxiliares de enfermería presentan estas tres etapas, de las cuales 7 personas se encuentran en la dimensión correspondiente a la despersonalización, 9 trabajadores se encuentran en la etapa de cansancio emocional y 13 consideran que no han crecido profesionalmente.

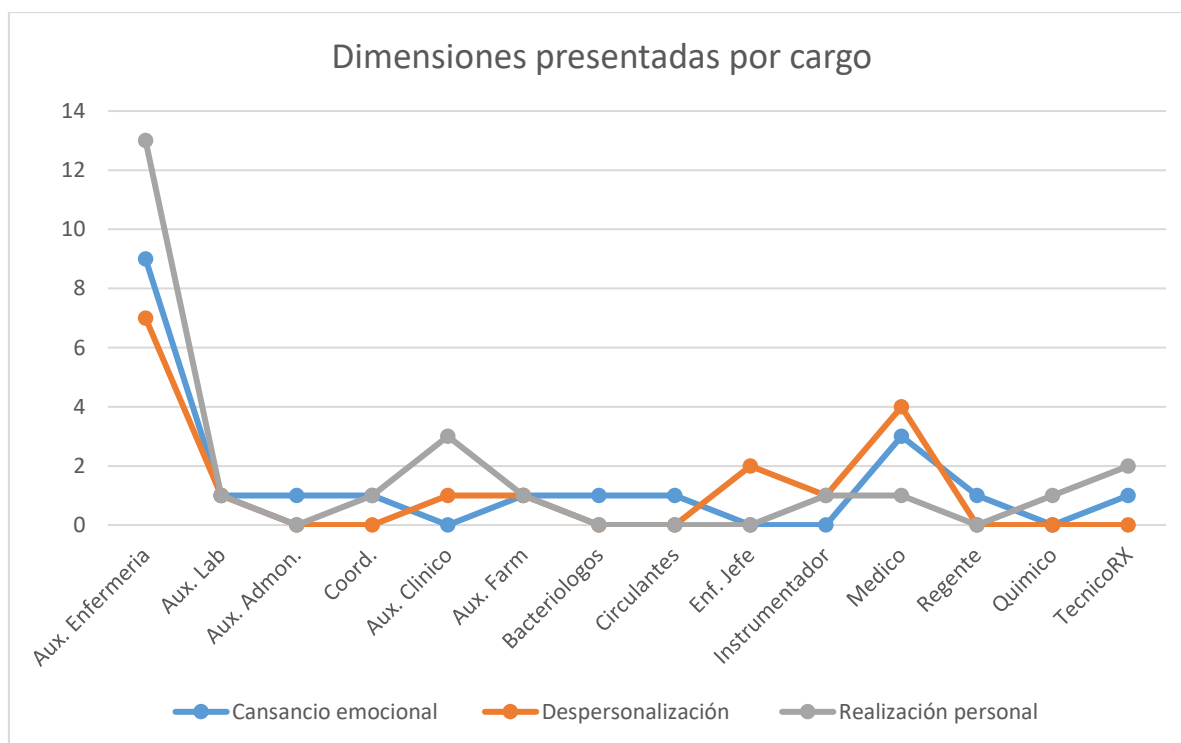


Gráfico 5. Dimensiones presentadas por cargo

- **DIMENSIONES DEL SÍNDROME DE BURNOUT PRESENTADAS EN LAS DIFERENTES UNIDADES FUNCIONALES:**



Por una universidad con calidad, moderna e incluyente

Carrera 6ª. No. 76-103 Montería NIT. 891080031-3 - Teléfono: 7860300 - 7860920 www.unicordoba.edu.co



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

PLANTILLA 4. INFORME FINAL DEL TRABAJO DE EXTENSIÓN-CONVENCIONAL

Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



En el Gráfico 6 se muestra que las diferentes unidades funcionales se comportaron de la siguiente manera en cuanto a cantidad de dimensiones presentadas, en la muestra se puede notar que las unidades que presentan en mayor medida estas dimensiones son: Hospitalización con 4 casos de despersonalización, 9 de cansancio emocional y 9 en realización personal con una muestra de 42, UCI presenta 5 casos de despersonalización, 4 de realización personal y 1 de cansancio emocional con una muestra de 32. En laboratorio, se presentó 1 caso de despersonalización, 2 de cansancio emocional y 1 de realización personal con una muestra de 10, URG presenta 3 casos en la dimensión de despersonalización y 2 en cansancio emocional, con una muestra de 31 personas.

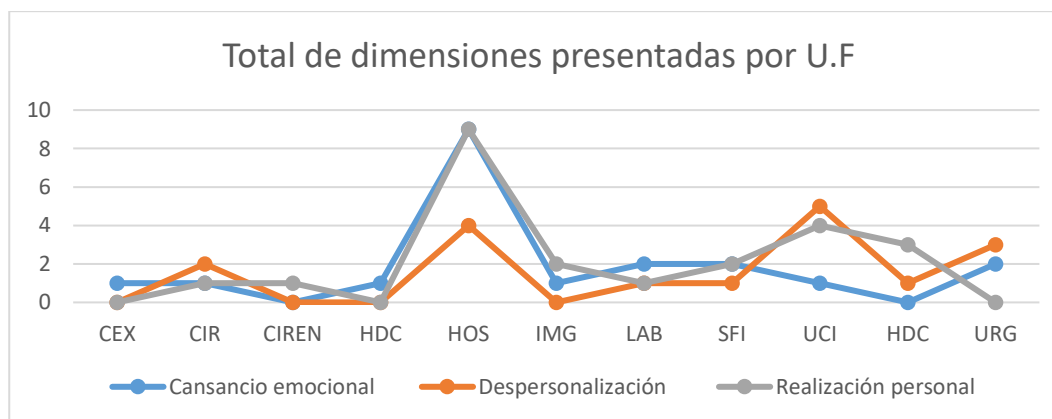


Gráfico 6. Dimensiones presentadas por unidad funcional

9.2. RESULTADOS SÍNDROME DE BURNOUT

9.2.1. SÍNDROME DE BURNOUT



Por una universidad con calidad, moderna e incluyente

Carrera 6ª. No. 76-103 Montería NIT. 891080031-3 - Teléfono: 7860300 - 7860920 www.unicordoba.edu.co



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

PLANTILLA 4. INFORME FINAL DEL TRABAJO DE EXTENSIÓN-CONVENCIONAL

Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



Continuando con el orden descrito anteriormente se obtuvieron los siguientes resultados con base en el cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI):

1. Me siento emocionalmente defraudado por mi trabajo.



Gráfico 7. Me siento emocionalmente defraudado por mi trabajo

Análisis e Interpretación: Del

Gráfico 7 con la pregunta 1, se encuestó a una muestra de 180 personas del área asistencial de la clínica ZAYMA donde responden lo siguiente: el 44% siente que su trabajo no lo ha defraudado nunca, mientras que el 34% tiene este sentimiento pocas veces al año, el 11% considera que sucede esto una vez al mes o menos, el 4% se siente cansado emocionalmente unas pocas veces al mes o menos, un 2% manifiesta que se siente emocionalmente defraudado en sus puestos de trabajo una vez a la semana; pocas veces a la semana el 4% tiene este sentimiento y el 1% afirma estar emocionalmente defraudado todos los días. Lo



Por una universidad con calidad, moderna e incluyente

Carrera 6ª. No. 76-103 Montería NIT. 891080031-3 - Teléfono: 7860300 - 7860920 www.unicordoba.edu.co



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

PLANTILLA 4. INFORME FINAL DEL TRABAJO DE EXTENSIÓN-CONVENCIONAL

Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



anterior indica que el 78% de los individuos presentan un nivel bajo, el 17% presentan un nivel medio y el 5% presenta un nivel alto.

2. Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado.



Gráfico 8. Me siento agotado cuando termino mi jornada de trabajo

Análisis e Interpretación: Del

Gráfico 8 con la pregunta 2, se encuestó a una muestra de 180 personas del área asistencial de la clínica ZAYMA donde responden lo siguiente: el 8% se siente agotado por su trabajo, mientras que el 29% tiene este sentimiento pocas veces al año, el 11% considera que sucede esto una vez al mes o menos, el 16% se siente cansado emocionalmente unas pocas veces al mes o menos, un 10% manifiesta que se siente exhausto al terminar su jornada laboral una vez a la semana, pocas veces a la semana el 19% tiene este sentimiento y el 7% afirma estar cansado al finalizar su jornada laboral todos los días. Lo anterior indica que el 37% de los



Por una universidad con calidad, moderna e incluyente

Carrera 6ª. No. 76-103 Montería NIT. 891080031-3 - Teléfono: 7860300 - 7860920 www.unicordoba.edu.co



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

PLANTILLA 4. INFORME FINAL DEL TRABAJO DE EXTENSIÓN-CONVENCIONAL

Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



individuos presentan un nivel bajo, el 37% presentan un nivel medio y el 26% presenta un nivel alto.

3. Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada laboral me siento agotado.



Gráfico 9. Me siento agotado al enfrentarme a otra jornada laboral

Análisis e Interpretación: Del Gráfico 9 con la pregunta 3, se encuestó a una muestra de 180 personas del área asistencial de la clínica ZAYMA donde responden lo siguiente: el 28% no se siente agotado al enfrentarse a otra jornada laboral, mientras que el 33% tiene este sentimiento pocas veces al año, el 10% considera que sucede esto una vez al mes o menos, el 11% se siente cansado emocionalmente unas pocas veces al mes o menos, un 4% manifiesta que se siente cansado al enfrentarse a una nueva jornada laboral una vez a la semana, pocas veces a la semana el 11% tiene este sentimiento y el 3% afirma estar agotado



Por una universidad con calidad, moderna e incluyente

Carrera 6ª. No. 76-103 Montería NIT. 891080031-3 - Teléfono: 7860300 - 7860920 www.unicordoba.edu.co



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

PLANTILLA 4. INFORME FINAL DEL TRABAJO DE EXTENSIÓN-CONVENCIONAL

Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



todos los días. Lo anterior indica que el 61% de los individuos presentan un nivel bajo, el 25% presentan un nivel medio y el 14% presenta un nivel alto.

4. Siento que puedo entender fácilmente a las personas que debo atender.

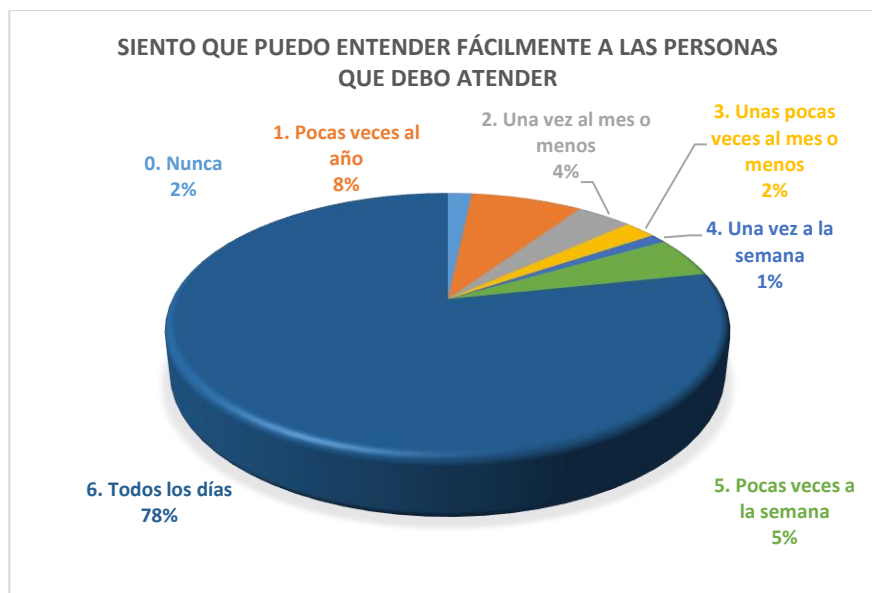


Gráfico 10. Entiendo fácilmente a las personas que debo atender

Análisis e Interpretación: Del Gráfico 10 con la pregunta 4, se encuestó a una muestra de 180 personas del área asistencial de la clínica ZAYMA donde responden lo siguiente: el 2% siente que nunca puede entender a las personas que atiende, mientras que el 8% tiene este sentimiento pocas veces al año, el 4% considera que sucede esto una vez al mes o menos, el 2% considera que puede entender a sus pacientes unas pocas veces al mes o menos, un 1% manifiesta que los entiende una vez a la semana, pocas veces a la semana el 5% tiene este sentimiento y el 78% afirma entenderlos todos los días. Lo anterior indica que el 10% de los



Por una universidad con calidad, moderna e incluyente

Carrera 6ª. No. 76-103 Montería NIT. 891080031-3 - Teléfono: 7860300 - 7860920 www.unicordoba.edu.co



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

PLANTILLA 4. INFORME FINAL DEL TRABAJO DE EXTENSIÓN-CONVENCIONAL

Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



individuos presentan un nivel bajo, el 7% presentan un nivel medio y el 83% presenta un nivel alto.

5. Siento que estoy tratando a algunos beneficiados de mí como si fuesen objetos impersonales.

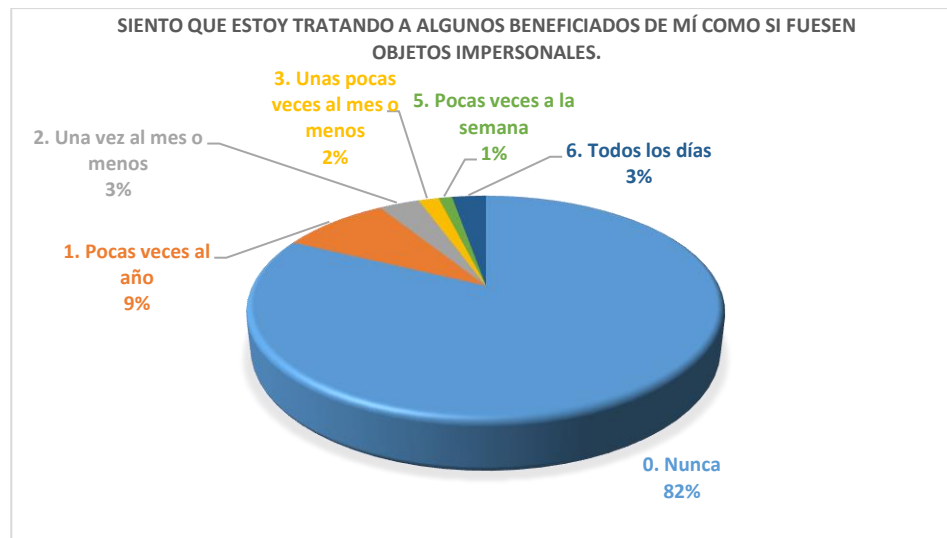


Gráfico 11. Siento que trato a los beneficiados de mí como objetos impersonales

Análisis e Interpretación: Del

Gráfico 11 con la pregunta 5, se encuestó a una muestra de 180 personas del área asistencial de la clínica ZAYMA donde responden lo siguiente: el 82% siente que nunca trata como objeto impersonal a quienes se benefician de ellos, mientras que el 9% tiene este sentimiento pocas veces al año, el 3% considera que sucede esto una vez al mes o menos, el 2% siente que trata como objeto impersonal a quienes sus beneficiados unas pocas veces al mes o



Por una universidad con calidad, moderna e incluyente

Carrera 6ª. No. 76-103 Montería NIT. 891080031-3 - Teléfono: 7860300 - 7860920 www.unicordoba.edu.co



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

PLANTILLA 4. INFORME FINAL DEL TRABAJO DE EXTENSIÓN-CONVENCIONAL

Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



menos, un 1% tiene este sentimiento pocas veces a la semana y el 3% afirma realizar esto todos los días. Lo anterior indica que el 91% de los individuos presentan un nivel bajo, el 5% presentan un nivel medio y el 4% presenta un nivel alto.

6. Siento que trabajar todo el día con las personas me cansa.



Gráfico 12. Siento que trabajar todo el día con las personas me cansa

Análisis e Interpretación: Del

Gráfico 12 con la pregunta 6, se encuestó a una muestra de 180 personas del área asistencial de la clínica ZAYMA donde responden lo siguiente: el 52% se siente cansado al trabajar todo el día con las personas, mientras que el 29% tiene este sentimiento pocas veces al año, el 9% considera que sucede esto una vez al mes o menos, el 4% se siente cansado de trabajar con



Por una universidad con calidad, moderna e incluyente

Carrera 6ª. No. 76-103 Montería NIT. 891080031-3 - Teléfono: 7860300 - 7860920 www.unicordoba.edu.co



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

PLANTILLA 4. INFORME FINAL DEL TRABAJO DE EXTENSIÓN-CONVENCIONAL

Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



las personas unas pocas veces al mes o menos, un 2% manifiesta que se siente de este modo una vez a la semana, pocas veces a la semana el 4% tiene este sentimiento. Lo anterior indica que el 81% de los individuos presentan un nivel bajo, el 15% presentan un nivel medio y un 4% presenta un nivel alto.

7. Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender.



Gráfico 13. Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas que atiendo

Análisis e Interpretación: Del

Gráfico 13 con la pregunta 7, se encuestó a una muestra de 180 personas del área asistencial de la clínica ZAYMA donde responden lo siguiente: el 3% siente que nunca trata con efectividad a sus clientes, mientras que el 8% tiene este sentimiento pocas veces al año, el 3% considera que sucede esto una vez al mes o menos, el 8% siente que demuestra mucha



Por una universidad con calidad, moderna e incluyente

Carrera 6ª. No. 76-103 Montería NIT. 891080031-3 - Teléfono: 7860300 - 7860920 www.unicordoba.edu.co



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

PLANTILLA 4. INFORME FINAL DEL TRABAJO DE EXTENSIÓN-CONVENCIONAL

Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



efectividad a las personas que atiende unas pocas veces al mes o menos, un 3% manifiesta que se siente de este modo una vez a la semana, pocas veces a la semana el 3% tiene este sentimiento y el 72% afirma ser efectivo con los problemas de los demás todos los días. Lo anterior indica que el 11% de los individuos presentan un nivel bajo, el 14% presentan un nivel medio y el 75% presenta un nivel alto.

8. Siento que mi trabajo me está desgastando.



Gráfico 14. Siento que mi trabajo me está desgastando

Análisis e Interpretación: Del Gráfico 14 con la pregunta 8, se encuestó a una muestra de 180 personas del área asistencial de la clínica ZAYMA donde responden lo siguiente: el 36% nunca ha sentido que su trabajo lo desgaste, mientras que el 38% tiene este sentimiento pocas



Por una universidad con calidad, moderna e incluyente

Carrera 6ª. No. 76-103 Montería NIT. 891080031-3 - Teléfono: 7860300 - 7860920 www.unicordoba.edu.co



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

PLANTILLA 4. INFORME FINAL DEL TRABAJO DE EXTENSIÓN-CONVENCIONAL

Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



veces al año, el 5% considera que sucede esto una vez al mes o menos, el 6% ha sentido desgaste unas pocas veces al mes o menos, un 4% manifiesta desgaste una vez a la semana, pocas veces a la semana el 7% tiene este sentimiento y el 4% afirma estar emocionalmente defraudado todos los días. Lo anterior indica que el 74% de los individuos presentan un nivel bajo, el 15% presentan un nivel medio y el 11% presenta un nivel alto.

9. Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo.



Gráfico 15. Siento que influyo positivamente en la vida de los demás mediante mi trabajo

Análisis e Interpretación: Del Gráfico 15 con la pregunta 9, se encuestó a una muestra de 180 personas del área asistencial de la clínica ZAYMA donde responden lo siguiente: el 5% siente que nunca influye de manera positiva en la vida de los demás su trabajo, mientras que el 1% tiene este sentimiento pocas veces al año, el 2% considera que sucede esto una vez al mes o menos, el 3% siente que influye de un modo positivos en la vida de los demás unas



Por una universidad con calidad, moderna e incluyente

Carrera 6ª. No. 76-103 Montería NIT. 891080031-3 - Teléfono: 7860300 - 7860920 www.unicordoba.edu.co



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

PLANTILLA 4. INFORME FINAL DEL TRABAJO DE EXTENSIÓN-CONVENCIONAL

Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



pocas veces al mes o menos, un 2% manifiesta que se siente de este modo una vez a la semana, pocas veces a la semana el 9% tiene este sentimiento y el 78% afirma influir de manera positiva en la vida de las personas todos los días. Lo anterior indica que el 6% de los individuos presentan un nivel bajo, el 7% presentan un nivel medio y el 87% presenta un nivel alto.

10. Siento que me he hecho más duro con las personas.



Gráfico 16. Siento que me he hecho más duro con las personas

Análisis e Interpretación: Del Gráfico 16 con la pregunta 10, se encuestó a una muestra de 180 personas del área asistencial de la clínica ZAYMA donde responden lo siguiente: el 49% siente que su trabajo no lo ha endurecido nunca, mientras que el 30% tiene este sentimiento pocas veces al año, el 2% considera que sucede esto una vez al mes o menos, el 6% siente que se ha endurecido con las personas unas pocas veces al mes o menos, un 3% manifiesta



Por una universidad con calidad, moderna e incluyente

Carrera 6ª. No. 76-103 Montería NIT. 891080031-3 - Teléfono: 7860300 - 7860920 www.unicordoba.edu.co



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

PLANTILLA 4. INFORME FINAL DEL TRABAJO DE EXTENSIÓN-CONVENCIONAL

Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



que se siente de este modo vez a la semana, pocas veces a la semana el 6% tiene este sentimiento y el 4% afirma que es rudo con las personas todos los días. Lo anterior indica que el 79% de los individuos presentan un nivel bajo, el 11% presentan un nivel medio y el 10% presenta un nivel alto.

11. Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.



Gráfico 17. Me preocupa endurecerme emocionalmente por causa del trabajo

Análisis e Interpretación: Del Gráfico 17 con la pregunta 11, se encuestó a una muestra de 180 personas del área asistencial de la clínica ZAYMA donde responden lo siguiente: el 58% no siente que su trabajo pueda endurecerlo, mientras que el 25% tiene este sentimiento pocas veces al año, el 2% considera que sucede esto una vez al mes o menos, el 8% siente que su trabajo puede endurecerlo una pocas veces al mes o menos, un 1% manifiesta que se siente



Por una universidad con calidad, moderna e incluyente

Carrera 6ª. No. 76-103 Montería NIT. 891080031-3 - Teléfono: 7860300 - 7860920 www.unicordoba.edu.co



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

PLANTILLA 4. INFORME FINAL DEL TRABAJO DE EXTENSIÓN-CONVENCIONAL

Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



de este modo, pocas veces a la semana el 3% tiene este sentimiento y el 3% afirma que su labor lo endurece emocionalmente todos los días. Lo anterior indica que el 83% de los individuos presentan un nivel bajo, el 11% presentan un nivel medio y el 6% presenta un nivel alto.

12. Me siento muy energético en mi trabajo.

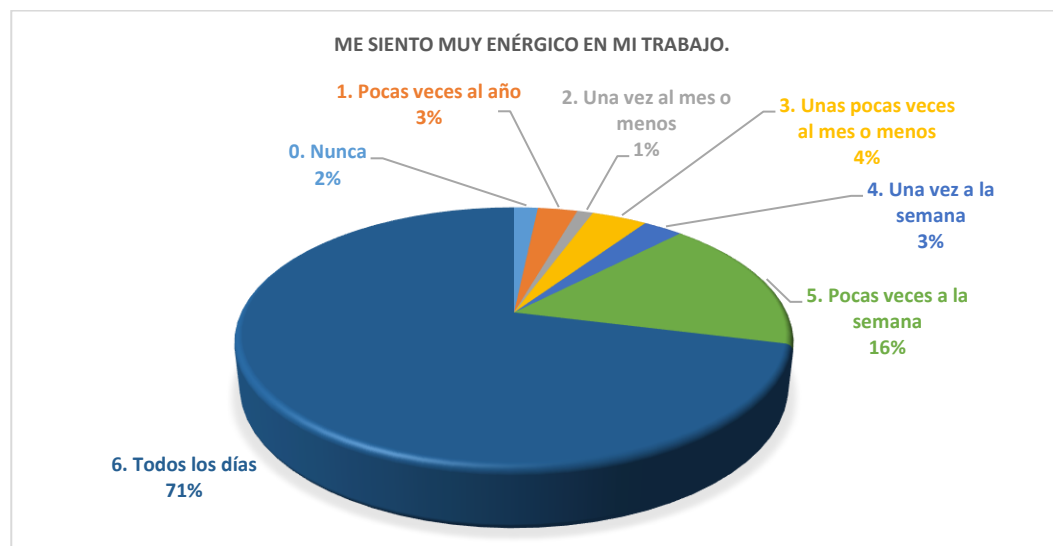


Gráfico 18. Me siento muy energético en mi trabajo

Análisis e Interpretación: Del

Gráfico 18 con la pregunta 12, se encuestó a una muestra de 180 personas del área asistencial de la clínica ZAYMA donde responden lo siguiente: el 2% nunca se ha sentido energético en su trabajo, mientras que el 3% tiene este sentimiento pocas veces al año, el 1% considera que



Por una universidad con calidad, moderna e incluyente

Carrera 6ª. No. 76-103 Montería NIT. 891080031-3 - Teléfono: 7860300 - 7860920 www.unicordoba.edu.co



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

PLANTILLA 4. INFORME FINAL DEL TRABAJO DE EXTENSIÓN-CONVENCIONAL

Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



sucede esto una vez al mes o menos, el 4% se siente enérgico unas pocas veces al mes o menos, un 3% manifiesta que siente energía mientras realiza sus labores una vez a la semana, pocas veces a la semana el 16% tiene este sentimiento y el 71% afirma desbordar energía. Lo anterior indica que el 5% de los individuos presentan un nivel bajo, el 8% presentan un nivel medio y el 87% presenta un nivel alto.

13. Me siento frustrado por el trabajo.

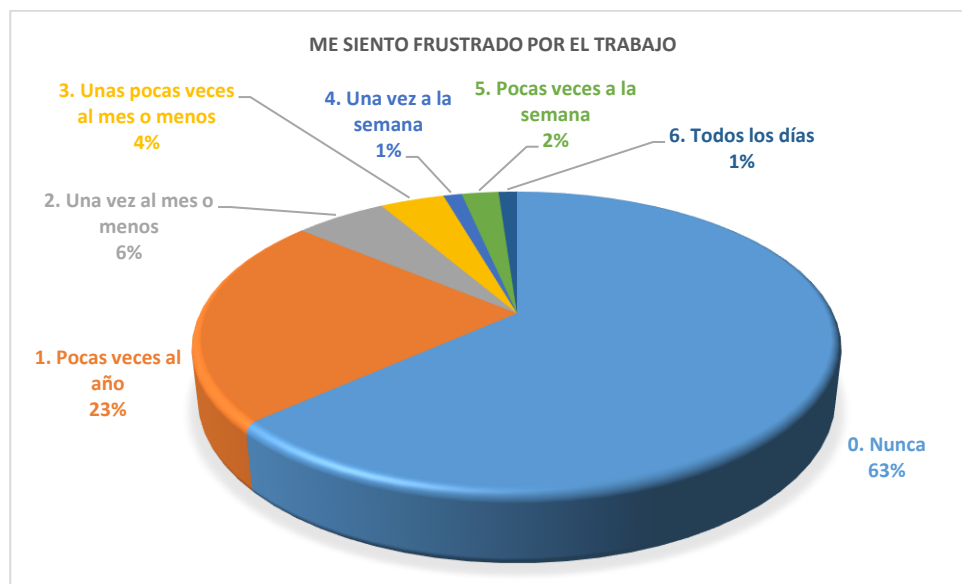


Gráfico 19. Me siento frustrado por el trabajo

Análisis e Interpretación: Del Gráfico 19 con la pregunta 13, se encuestó a una muestra de 180 personas del área asistencial de la clínica ZAYMA donde responden lo siguiente: el 63% nunca se ha sentido frustrado en su trabajo, mientras que el 23% tiene este sentimiento pocas



Por una universidad con calidad, moderna e incluyente

Carrera 6ª. No. 76-103 Montería NIT. 891080031-3 - Teléfono: 7860300 - 7860920 www.unicordoba.edu.co



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

PLANTILLA 4. INFORME FINAL DEL TRABAJO DE EXTENSIÓN-CONVENCIONAL

Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



veces al año, el 6% considera que sucede esto una vez al mes o menos, el 4% se siente frustrado unas pocas veces al mes o menos, un 1% una vez a la semana siente frustración, pocas veces a la semana el 2% tiene este sentimiento y el 1% afirma estar frustrado todos los días. Lo anterior indica que el 86% de los individuos presentan un nivel bajo, el 11% presentan un nivel medio y el 3% presenta un nivel alto.

14. Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.



Gráfico 20. Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo

Análisis e Interpretación: Del Gráfico 20 con la pregunta 14, se encuestó a una muestra de 180 personas del área asistencial de la clínica ZAYMA donde responden lo siguiente: el 29% no siente que pasa demasiado tiempo en su trabajo, mientras que el 33% tiene este



Por una universidad con calidad, moderna e incluyente

Carrera 6ª. No. 76-103 Montería NIT. 891080031-3 - Teléfono: 7860300 - 7860920 www.unicordoba.edu.co



UNIVERSIDAD DE CORDOBA

PLANTILLA 4. INFORME FINAL DEL TRABAJO DE EXTENSIÓN-CONVENCIONAL

Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



sentimiento pocas veces al año, el 10% considera que sucede esto una vez al mes o menos, el 9% se siente que pasa demasiado tiempo en su trabajo unas pocas veces al mes o menos, un 4% manifiesta esto una vez a la semana, pocas veces a la semana el 9% tiene este sentimiento y el 6% afirma estar demasiado tiempo en su trabajo todos los días. Lo anterior indica que el 62% de los individuos presentan un nivel bajo, el 23% presentan un nivel medio y el 15% presenta un nivel alto.

15. Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas a las que tengo que atender profesionalmente.



Gráfico 21. Siento que no me importa lo que le suceda a las personas que atiendo

Análisis e Interpretación: Del Gráfico 21 con la pregunta 15, se encuestó a una muestra de 180 personas del área asistencial de la clínica ZAYMA donde responden lo siguiente: el 82% siente que le importa lo que le ocurra a las personas que atiende, mientras que el 8% tiene este sentimiento pocas veces al año, el 2% considera que sucede esto una vez al mes o menos,



Por una universidad con calidad, moderna e incluyente

Carrera 6ª. No. 76-103 Montería NIT. 891080031-3 - Teléfono: 7860300 - 7860920 www.unicordoba.edu.co



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

PLANTILLA 4. INFORME FINAL DEL TRABAJO DE EXTENSIÓN-CONVENCIONAL

Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



el 1% se siente cansado emocionalmente unas pocas veces al mes o menos, un 1% manifiesta que no le importa lo que le ocurra a sus clientes una vez a la semana, pocas veces a la semana el 2% tiene este sentimiento y el 4% afirma que no le importa lo que le pueda suceder a sus beneficiados diariamente. Lo anterior indica que el 90% de los individuos presentan un nivel bajo, el 4% presentan un nivel medio y el 6% presenta un nivel alto.

16. Siento que trabajar en contacto directo con las personas me cansa.



Gráfico 22. Trabajar en contacto directo con las personas me cansa

Análisis e Interpretación: Del

Gráfico 22 con la pregunta 16, se encuestó a una muestra de 180 personas del área asistencial de la clínica ZAYMA donde responden lo siguiente: el 61% no le cansa trabajar de manera



Por una universidad con calidad, moderna e incluyente

Carrera 6ª. No. 76-103 Montería NIT. 891080031-3 - Teléfono: 7860300 - 7860920 www.unicordoba.edu.co



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

PLANTILLA 4. INFORME FINAL DEL TRABAJO DE EXTENSIÓN-CONVENCIONAL

Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



directa con las personas, mientras que el 24% tiene este sentimiento pocas veces al año, el 6% considera que sucede esto una vez al mes o menos, el 4% siente que le cansa trabajar en contacto directo con las personas unas pocas veces al mes o menos, un 1% se siente de este modo, pocas veces a la semana el 3% tiene este sentimiento y el 1% afirma estar cansado de trabajar con las personas todos los días. Lo anterior indica que el 85% de los individuos presentan un nivel bajo, el 11% presentan un nivel medio y el 4% presenta un nivel alto.

17. Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable de mi trabajo.



Gráfico 23. Puedo crear con facilidad un clima de trabajo agradable

Análisis e Interpretación: Del

Gráfico 23 con la pregunta 17, se encuestó a una muestra de 180 personas del área asistencial de la clínica ZAYMA donde responden lo siguiente: el 2% siente que no puede crear un clima



Por una universidad con calidad, moderna e incluyente

Carrera 6ª. No. 76-103 Montería NIT. 891080031-3 - Teléfono: 7860300 - 7860920 www.unicordoba.edu.co



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

PLANTILLA 4. INFORME FINAL DEL TRABAJO DE EXTENSIÓN-CONVENCIONAL

Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



agradable en su trabajo pocas veces al año, el 2% tiene este sentimiento pocas veces al mes o menos, un 4% manifiesta que puede crear un clima agradable con facilidad una vez a la semana, pocas veces a la semana el 8% tiene este sentimiento y el 84% afirma que puede crear un clima agradable defraudado todos los días. Lo anterior indica que el 2% de los individuos presentan un nivel bajo, el 6% presentan un nivel medio y el 92% presenta un nivel alto.

18. Me siento estimulado después de haber trabajado íntimamente con las personas que debo atender.

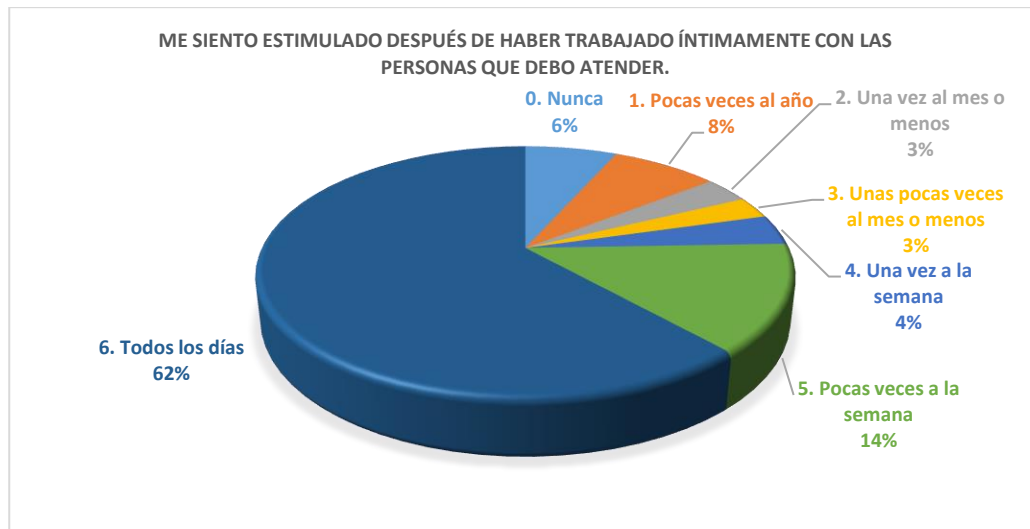


Gráfico 24. Se siente bien después de trabajar de manera directa con las personas que atiende

Análisis e Interpretación: Del



Por una universidad con calidad, moderna e incluyente

Carrera 6ª. No. 76-103 Montería NIT. 891080031-3 - Teléfono: 7860300 - 7860920 www.unicordoba.edu.co



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

PLANTILLA 4. INFORME FINAL DEL TRABAJO DE EXTENSIÓN-CONVENCIONAL

Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



Gráfico 24 con la pregunta 18, se encuestó a una muestra de 180 personas del área asistencial de la clínica ZAYMA donde responden lo siguiente: el 6% no se sienten satisfechos al trabajar estrechamente con sus pacientes, mientras que el 8% tiene este sentimiento pocas veces al año, el 3% considera que sucede esto una vez al mes o menos, el 3% se sienten satisfechos acerca de esto unas pocas veces al mes o menos, un 4% una vez a la semana pueden sentir satisfacción al atender a sus clientes, pocas veces a la semana el 14% tiene este sentimiento y el 62% afirma todos los días tiene satisfacción al generar contacto directo con los pacientes. Lo anterior indica que el 14% de los individuos presentan un nivel bajo, el 10% presentan un nivel medio y el 76% presenta un nivel alto.

19. Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.

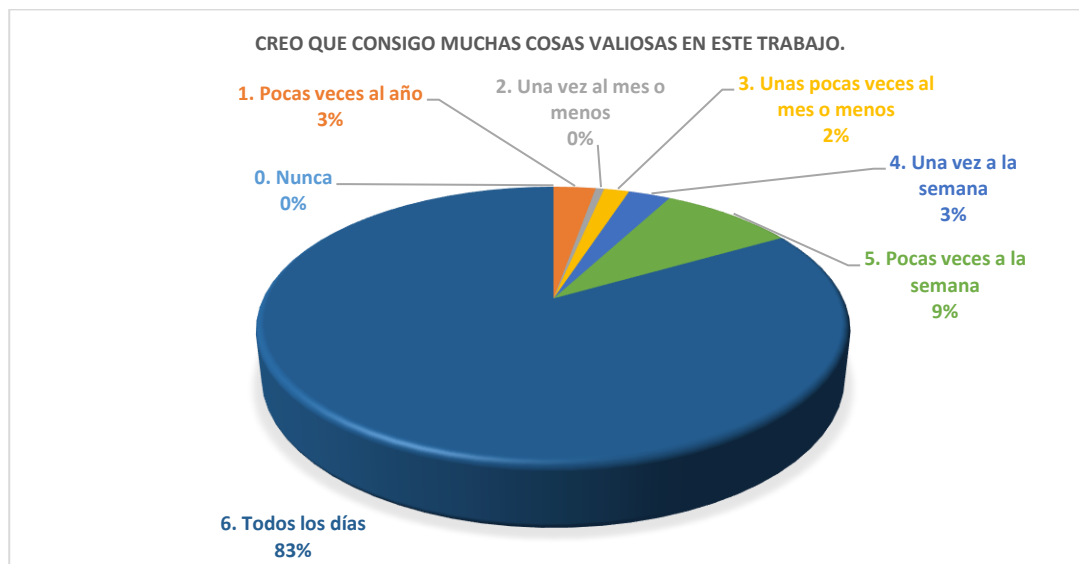


Gráfico 25. Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo



Por una universidad con calidad, moderna e incluyente

Carrera 6ª. No. 76-103 Montería NIT. 891080031-3 - Teléfono: 7860300 - 7860920 www.unicordoba.edu.co



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

PLANTILLA 4. INFORME FINAL DEL TRABAJO DE EXTENSIÓN-CONVENCIONAL

Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



Análisis e Interpretación: Del

Gráfico 25 con la pregunta 19, se encuestó a una muestra de 180 personas del área asistencial de la clínica ZAYMA donde responden lo siguiente: el 3% considera que consigue muchas cosas valiosas pocas veces al año, el 2% se siente cansado emocionalmente unas pocas veces al mes o menos, un 3% manifiesta que obtiene diversas cosas valiosas en su trabajo una vez a la semana, pocas veces a la semana el 9% tiene este sentimiento y el 83% afirma que todos los días consigue valiosas cosas con su empleo. Lo anterior indica que el 3% de los individuos presentan un nivel bajo, el 5% presentan un nivel medio y el 92% presenta un nivel alto

20. Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.

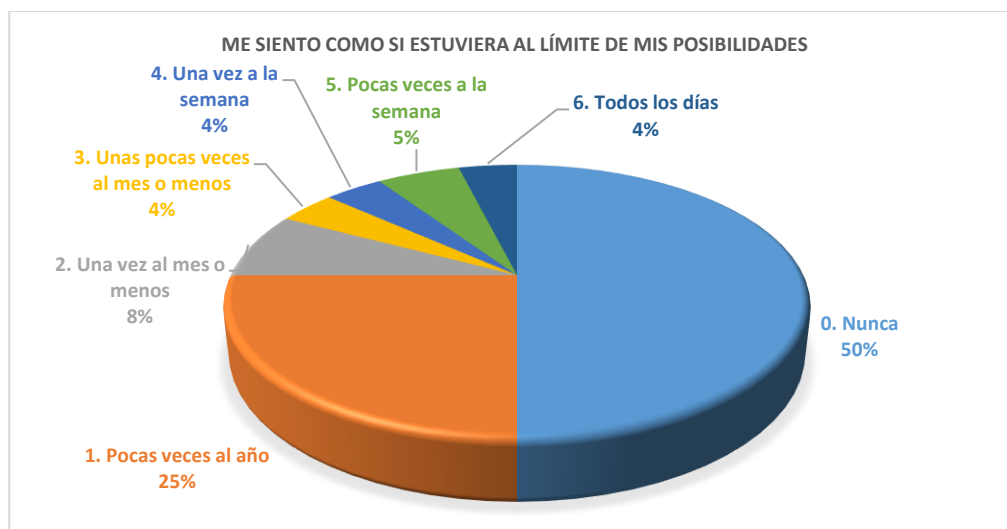


Gráfico 26. Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades



Por una universidad con calidad, moderna e incluyente

Carrera 6ª. No. 76-103 Montería NIT. 891080031-3 - Teléfono: 7860300 - 7860920 www.unicordoba.edu.co



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

PLANTILLA 4. INFORME FINAL DEL TRABAJO DE EXTENSIÓN-CONVENCIONAL

Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



Análisis e Interpretación: Del Gráfico 26 con la pregunta 20, se encuestó a una muestra de 180 personas del área asistencial de la clínica ZAYMA donde responden lo siguiente: el 50% nunca se ha sentido al límite de sus posibilidades, mientras que el 25% tiene este sentimiento pocas veces al año, el 8% considera que sucede esto una vez al mes o menos, el 4% se siente al límite de sus posibilidades unas pocas veces al mes o menos, un 4% manifiesta que se siente exhausto al límite una vez a la semana, pocas veces a la semana el 5% tiene este sentimiento y el 4% afirma estar al límite de sus posibilidades todos los días. Lo anterior indica que el 75% de los individuos presentan un nivel bajo, el 16% presentan un nivel medio y el 9% presenta un nivel alto.

21. Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.

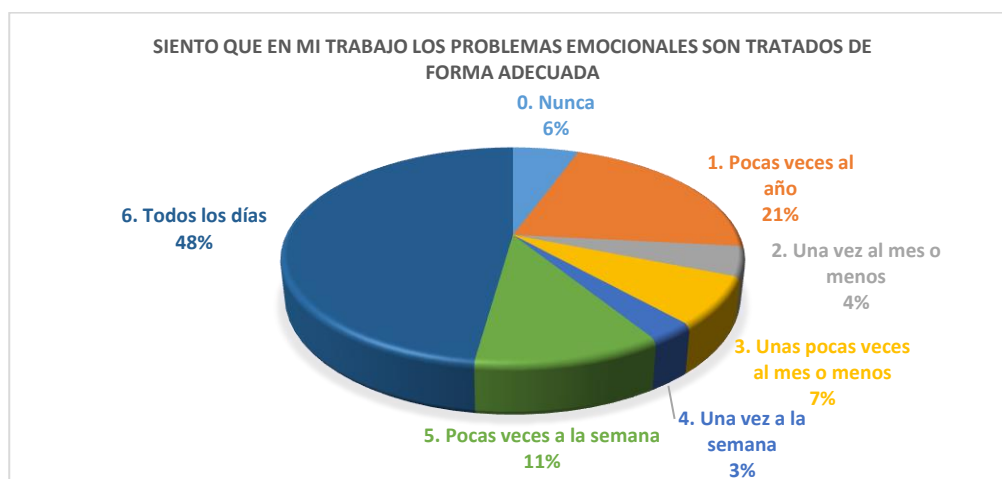


Gráfico 27. Los problemas emocionales son tratados de forma adecuada en mi trabajo

Análisis e Interpretación: Del



Por una universidad con calidad, moderna e incluyente

Carrera 6ª. No. 76-103 Montería NIT. 891080031-3 - Teléfono: 7860300 - 7860920 www.unicordoba.edu.co



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

PLANTILLA 4. INFORME FINAL DEL TRABAJO DE EXTENSIÓN-CONVENCIONAL

Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



Gráfico 27 con la pregunta 21, se encuestó a una muestra de 180 personas del área asistencial de la clínica ZAYMA donde responden lo siguiente: el 6% nunca ha sentido los problemas emocionales son tratados de forma adecuada en su trabajo, mientras que el 21% tiene este sentimiento pocas veces al año, el 4% considera que sucede esto una vez al mes o menos, el 7% se siente cansado emocionalmente unas pocas veces al mes o menos, un 3% manifiesta que en su trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada una vez a la semana, pocas veces a la semana el 11% tiene este sentimiento y el 48% afirma que todos los días de manera adecuada se tratan los problemas emocionales. Lo anterior indica que el 27% de los individuos presentan un nivel bajo, el 14% presentan un nivel medio y el 59% presenta un nivel alto.

22. Me parece que los beneficiados de mi trabajo me culpan de algunos de sus problemas.

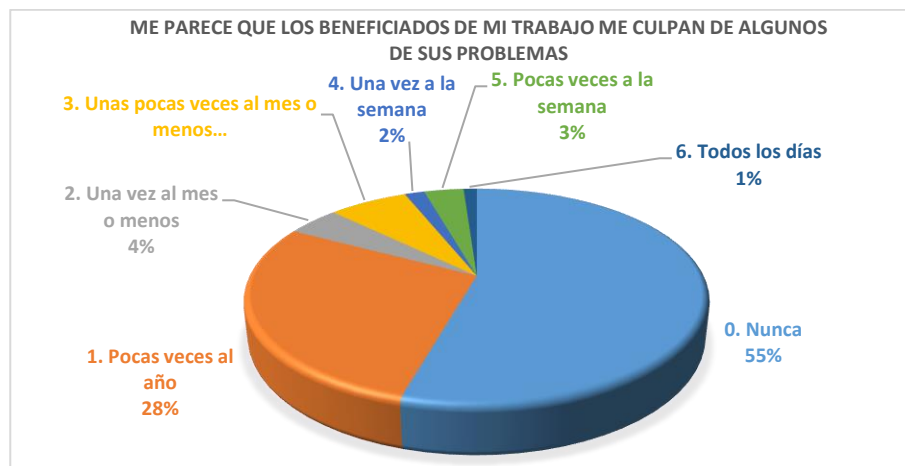


Gráfico 28. Me parece que los beneficiados de mi me culpan de sus problemas



Por una universidad con calidad, moderna e incluyente

Carrera 6ª. No. 76-103 Montería NIT. 891080031-3 - Teléfono: 7860300 - 7860920 www.unicordoba.edu.co



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

PLANTILLA 4. INFORME FINAL DEL TRABAJO DE EXTENSIÓN-CONVENCIONAL

Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



Análisis e Interpretación: : Del

Gráfico 28 con la pregunta 21, se encuestó a una muestra de 180 personas del área asistencial de la clínica ZAYMA donde responden lo siguiente: el 55% se siente agotado por su trabajo, mientras que el 28% tiene este sentimiento pocas veces al año, el 4% considera que sucede esto una vez al mes o menos, el 7% se siente cansado emocionalmente unas pocas veces al mes o menos, un 2% manifiesta que se siente exhausto al terminar su jornada laboral una vez a la semana, pocas veces a la semana el 3% tiene este sentimiento y el 1% afirma estar cansado al finalizar su jornada laboral todos los días. Lo anterior indica que el 83% de los individuos presentan un nivel bajo, el 13% presentan un nivel medio y el 4% presenta un nivel alto.

• RESUMEN DE DATOS OBTENIDOS EN EL CUESTIONARIO DE MBI

En la Tabla 6 y Tabla 7 se presentan los datos consolidados de manera resumida con base en los resultados descritos anteriormente.

Tabla 6. Puntuaciones de las dimensiones y niveles, MBI

	BAJO	MEDIO	ALTO
Cansancio emocional	145	15	20
Despersonalización	124	39	17
Realización personal	23	41	116



Por una universidad con calidad, moderna e incluyente

Carrera 6ª. No. 76-103 Montería NIT. 891080031-3 - Teléfono: 7860300 - 7860920 www.unicordoba.edu.co



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

PLANTILLA 4. INFORME FINAL DEL TRABAJO DE EXTENSIÓN-CONVENCIONAL

Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



Tabla 7. Puntuaciones promedio de las dimensiones y niveles, MBI

	BAJO	MEDIO	ALTO
Cansancio emocional	81%	8%	11%
Despersonalización	69%	22%	9%
Realización personal	13%	23%	64%

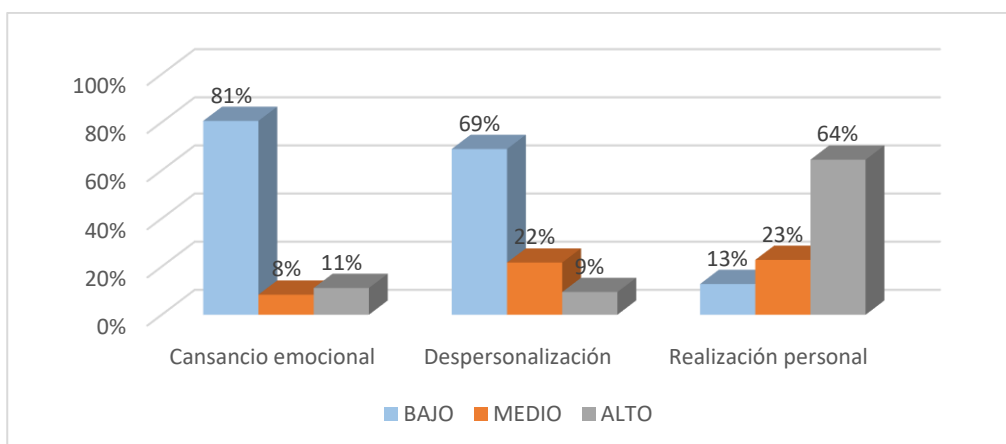


Gráfico 29. Distribución porcentual de los encuestados de acuerdo con las dimensiones y niveles del MBI.

De acuerdo con lo descrito en el Gráfico 29, se cuenta con la dimensión de cansancio emocional, para ésta se tiene que 145 personas de la población (81%) no lo padecen, el 8% que corresponde a 15 personas, se encuentra en un nivel medio y finalmente el 11% que representa a un total de 20 personas, tienen un nivel alto de cansancio emocional.



Por una universidad con calidad, moderna e incluyente

Carrera 6ª. No. 76-103 Montería NIT. 891080031-3 - Teléfono: 7860300 - 7860920 www.unicordoba.edu.co



"VIGILADA MINEDUCACIÓN"

UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

PLANTILLA 4. INFORME FINAL DEL TRABAJO DE EXTENSIÓN-CONVENCIONAL

Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



La segunda dimensión pertenece a la despersonalización, la cual indica que en el caso de los colaboradores de la clínica Zayma, de la muestra total (180 personas), el 69% (124 personas) se encuentran en un nivel bajo; el 22% (39 personas) se encuentran en un nivel medio y 17 personas, es decir el 9% restante se encuentra en un nivel alto de despersonalización. Respecto a la tercera dimensión que corresponde a realización personal, en el nivel bajo se encuentra un total de 23 personas, lo que corresponde al 13%, en el nivel medio 41 personas con el 23% y en el nivel alto 116 personas que concierne a un total en porcentaje del 64% de la muestra.

9.2.2. CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL

Chiavenato (2000) expuso que “el desempeño de las personas se evalúa mediante factores previamente definidos y valorados: factores actitudinales (disciplina, actitud cooperativa, iniciativa, responsabilidad, habilidad de seguridad, discreción, presentación personal, interés, creatividad, capacidad de realización) y factores operativos (conocimiento del trabajo, calidad, cantidad, exactitud, trabajo en equipo y liderazgo)”

De acuerdo con lo referido por el autor, la evaluación del desempeño laboral obedece a una serie de factores previamente establecidos por la organización, que están dimensionados en actitudinales y operativos. De este modo, el cuestionario aplicado para el presente trabajo de extensión fue diseñado por Jenny Paola Cerna Quilcate, con el propósito de ejecutar una investigación sobre la motivación laboral en la percepción del desempeño laboral en un centro juvenil de diagnóstico y rehabilitación en Santa Margarita. La autora llegó al diseño de las preguntas presentadas en el (Anexo 2, cuestionario de desempeño laboral, página 96) mediante la guía sobre los factores relevantes para medir el desempeño laboral propuesto por



Por una universidad con calidad, moderna e incluyente

Carrera 6ª. No. 76-103 Montería NIT. 891080031-3 - Teléfono: 7860300 - 7860920 www.unicordoba.edu.co



"VIGILADA MINEDUCACIÓN"

UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

PLANTILLA 4. INFORME FINAL DEL TRABAJO DE EXTENSIÓN-CONVENCIONAL

Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías

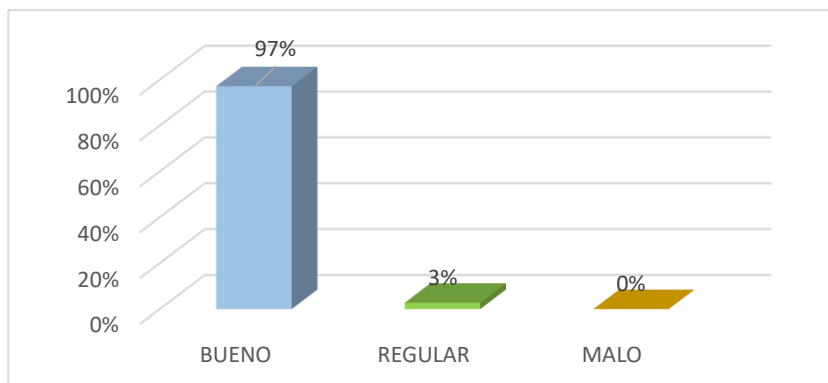


Chiavenato, teniendo en cuenta que se debían adaptar esos aspectos de acuerdo a los factores que eran de relevancia estudiarse en la investigación que diseñó Cerna (2016).

Para el diseño de este cuestionario Cerna tuvo en cuenta los siguientes aspectos: asistencia y puntualidad, trabajo en equipo, productividad, respeto y responsabilidad, calidad en el trabajo y trabajo bajo presión; cada aspecto se encuentra conformado por un total de 5 preguntas para un total de 30, que permiten identificar de manera idónea cómo percibe el colaborador el modo en el que realiza sus actividades y cuál es su desempeño. Es importante aplicar esta herramienta una vez al año para medir las capacidades de los colaboradores.

El análisis del desempeño laboral que se evidencia en la institución de acuerdo con el cuestionario aplicado se basa en que 175 poseen un rendimiento laboral bueno, lo cual implica que, para la muestra seleccionada, corresponde al 97% y solo 5 personas demuestran que su desempeño laboral es regular, esto equivale al 3% de la muestra, para un total de 180 personas y el 100% seleccionadas en la muestra asignada (ver

Gráfico 30)



Por una universidad con calidad, moderna e incluyente

Carrera 6ª. No. 76-103 Montería NIT. 891080031-3 - Teléfono: 7860300 - 7860920 www.unicordoba.edu.co



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

PLANTILLA 4. INFORME FINAL DEL TRABAJO DE EXTENSIÓN-CONVENCIONAL

Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



Gráfico 30. Distribución porcentual de los encuestados de acuerdo con el desempeño laboral

En el

Gráfico 30 se observa el total de la muestra, subdividido en tres categorías: Bueno (97%), Regular (3%) y malo (0%). A partir de los datos que son los que permiten obtener conclusiones, se percibe que en la clínica ZAYMA predomina el buen desempeño laboral.

9.3. ANÁLISIS DE VARIABLES

Para ejecutar el análisis pertinente con base en las variables de estudio, se realizó una prueba de independencia, para ello fue necesario realizar una prueba de ajuste de bondad (mediante la prueba Chi-cuadrado).

Con la finalidad de verificar si existe o no relación entre el síndrome de Burnout y el desempeño laboral, se procede a presentar una prueba de hipótesis, esto con el propósito de indicar el rechazo de una u otra alternativa, a continuación, se describe.

9.3.1. Prueba de hipótesis

- H0: No existe una relación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral
- H1: Existe una relación ente el síndrome de burnout y el desempeño laboral

9.3.2. Descripción de la muestra



Por una universidad con calidad, moderna e incluyente

Carrera 6ª. No. 76-103 Montería NIT. 891080031-3 - Teléfono: 7860300 - 7860920 www.unicordoba.edu.co



"VIGILADA MINEDUCACIÓN"

UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

PLANTILLA 4. INFORME FINAL DEL TRABAJO DE EXTENSIÓN-CONVENCIONAL

Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



Res. MEN 2956 de 22 de marzo de 2019, vigencia: 4 años

La muestra seleccionada para el análisis de la investigación sobre “Incidencia del síndrome de burnout en el desempeño laboral de los trabajadores del área asistencial de la clínica Zayma de montería” corresponde a un total de 180 personas, sin embargo para la elaboración del cuadro de contingencia, en el cual se relaciona la cantidad de personas que posee alguna de las dimensiones del síndrome de Burnout y su desempeño laboral (bueno, regular o malo) será la cantidad a tener en cuenta al momento de ejecutar el análisis estadístico, ya que es esa la finalidad de este estudio, poder verificar si existe o no relación entre las variables. En este caso el total corresponde a 60.

9.3.3. Cuadro de contingencia

Para la elaboración de este cuadro, se tendrá en cuenta los siguientes datos:

- **Comportamiento del desempeño laboral (filas):** Bueno y regular $i = 2$
- **Dimensiones del síndrome de burnout (columnas):** Cansancio emocional, despersonalización y realización personal. $j = 3$
- **Totales:** La suma de cada fila

A continuación, se describe la tabla,

Tabla 8. Puntuación promedio de los encuestados de acuerdo con el desempeño laboral

Desempeño Laboral	Cansancio emocional	Despersonalización	Realización personal	Total
Bueno	17	16	22	55



Certificado GP 134-1



Certificado SC 5278-1

Por una universidad con calidad, moderna e incluyente

Carrera 6ª. No. 76-103 Montería NIT. 891080031-3 - Teléfono: 7860300 - 7860920 www.unicordoba.edu.co



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

PLANTILLA 4. INFORME FINAL DEL TRABAJO DE EXTENSIÓN-CONVENCIONAL

Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



Desempeño Laboral	Cansancio emocional	Despersonalización	Realización personal	Total
Regular	3	1	1	5
Total	20	17	23	60

Esto indica que 55 trabajadores tienen un buen desempeño laboral, de las cuales 17 personas padecen de cansancio emocional, 16 se encuentran en la etapa de despersonalización y 22 colaboradores no se sienten realizados. Por otra parte, 5 personas tienen un desempeño laboral regular, de las cuales, 3 trabajadores padecen de cansancio emocional, 1 se encuentra en la etapa de despersonalización y 1 baja realización personal, para un total general de 60.

9.3.4. Valores esperados

A continuación, se describe de manera detallada el modo mediante el cual se calcula el valor esperado, teniendo en cuenta la siguiente ecuación:

$$E_{ij} = \frac{N_{Ai} * N_{Bj}}{N}$$

Donde:

E_{ij} : número esperado

N_{Ai} : número de elementos en la categoría A

N_{Bj} : número de elementos en la categoría B

Tabla 9. Valores esperados



Por una universidad con calidad, moderna e incluyente

Carrera 6ª. No. 76-103 Montería NIT. 891080031-3 - Teléfono: 7860300 - 7860920 www.unicordoba.edu.co



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

PLANTILLA 4. INFORME FINAL DEL TRABAJO DE EXTENSIÓN-CONVENCIONAL

Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



VALOR ESPERADO	TOTAL, VALOR ESPERADO
E_{11}	$E_{11} = \frac{(20)(55)}{60} = 18,33$
E_{12}	$E_{12} = \frac{(20)(5)}{60} = 1,67$
E_{21}	$E_{21} = \frac{(17)(55)}{60} = 15,58$
E_{22}	$E_{22} = \frac{(17)(5)}{60} = 1,42$
E_{31}	$E_{31} = \frac{(23)(55)}{60} = 21,08$
E_{32}	$E_{32} = \frac{(23)(5)}{60} = 1,92$

9.3.5. Nivel de

significancia y grados de libertad

Para la verificación de la hipótesis se tomará un nivel de significancia de $\alpha = 0,05$

$$gl = (i - 1)(j - 1)$$

$$gl = (2 - 1)(3 - 1)$$

$$gl = (1)(2) = 2$$

9.3.6. Estadístico de prueba

Para hallar el estadístico de prueba se tiene en cuenta la siguiente formula:

$$X_i^2 = \sum \frac{(O_i - E_i)^2}{E_i}$$

Donde:

O_i : Valor observado



Por una universidad con calidad, moderna e incluyente

Carrera 6ª. No. 76-103 Montería NIT. 891080031-3 - Teléfono: 7860300 - 7860920 www.unicordoba.edu.co



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

PLANTILLA 4. INFORME FINAL DEL TRABAJO DE EXTENSIÓN-CONVENCIONAL

Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



E_i : Valor esperado

Reemplazando se tiene que:

$$X_i^2 = \frac{(17 - 18,33)^2}{18,33} + \frac{(3 - 1,67)^2}{1,67} + \frac{(16 - 15,83)^2}{15,83} + \frac{(1 - 1,42)^2}{1,42} + \frac{(22 - 21,08)^2}{21,08} + \frac{(1 - 1,92)^2}{1,92}$$

$$X_i^2 = 0,0965 + 1,0592 + 0,0018 + 0,1242 + 0,0401 + 0,44080$$

$$X_i^2 = 1,7626$$

Ahora bien,

Como $X_i^2 \{(1-\alpha), [(i-1) (j-1)]\}$ se tiene que $X^2 (0.95, 2) = 5,99$

$$X_i^2 = 1,7626 < 5,99 = X^2 (0.95, 2)$$

Este resultado indica que no se rechaza H_0

Por lo anterior, con una confianza de 95% se concluye que el síndrome de burnout no se relaciona con el desempeño laboral, son variables completamente independientes

9.3.7. Interpretación

¿A qué se atribuye que las variables sean independientes?



Por una universidad con calidad, moderna e incluyente

Carrera 6ª. No. 76-103 Montería NIT. 891080031-3 - Teléfono: 7860300 - 7860920 www.unicordoba.edu.co



"VIGILADA MINEDUCACIÓN"

UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

PLANTILLA 4. INFORME FINAL DEL TRABAJO DE EXTENSIÓN-CONVENCIONAL

Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



Teniendo en cuenta los resultados obtenidos al realizar la prueba de independencia de variables entre Burnout y desempeño laboral, se concluye que para este caso en específico las variables no tienen relación, es decir, son independientes. Este hecho se puede atribuir a los siguientes aspectos:

- El 83% de la muestra tiene antigüedad dentro de la organización, lo que de algún modo ha creado una fidelidad y compromiso, impulsando así a los colaboradores a brindar un mayor rendimiento laboral en la institución.
- La empresa brinda un espacio de reconocimiento al trabajador por antigüedad laboral (quinquenios), por su desempeño y buenos actos.
- La empresa educa al trabajador con valores institucionales desde la moral y la ética, lo que traspasa a un ámbito personal, llevando al colaborador a sentir un compromiso con la institución.
- El colaborador se siente agradecido y en deuda con la organización por la oportunidad laboral, esto lo inspira para brindar lo mejor de sí, en pro del bienestar organizacional.

9.4. JUSTIFICACIÓN DE LOS RESULTADOS Y LA TEORÍA RELACIONADA

Para la siguiente justificación se tuvo en cuenta el documento PROTOCOLO DE PREVENCIÓN Y ACTUACIÓN SÍNDROME DE AGOTAMIENTO LABORAL "BURNOUT".

Para la descripción que se realizará a continuación se tuvo en cuenta el consolidado de las dimensiones del Síndrome de Burnout (Ver Anexo 6, consolidado de dimensiones del síndrome de Burnout, Página 105)



Certificado GP 134-1



Certificado SC 5278-1

Por una universidad con calidad, moderna e incluyente

Carrera 6ª. No. 76-103 Montería NIT. 891080031-3 - Teléfono: 7860300 - 7860920 www.unicordoba.edu.co



"VIGILADA MINEDUCACIÓN"

UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

PLANTILLA 4.

INFORME FINAL DEL TRABAJO DE EXTENSIÓN-CONVENCIONAL

Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



- **Edad:** Teniendo en cuenta los resultados mostrados (en el Anexo 6, consolidado de dimensiones del síndrome de Burnout, Página 105), se puede notar que de las 46 personas que presentan una o más dimensiones, 15 de éstas son mayores de 40 años y 31 son menores de 40 años, lo que indica que para este estudio el síndrome se pronuncia con menos frecuencia en personas mayores de 40 años, según el protocolo de prevención y actuación del Burnout esto se atribuye a que estas son personas que con el paso de los años adquieren experiencia laboral y al igual que las herramientas que les permiten abordar con mayor facilidad situaciones que generan estrés.
- **Etapas en la carrera profesional:** En el apartado anterior se indican las edades de la muestra a la cual se le aplicó el instrumento, en su mayoría son jóvenes y adultos, personas decididas a iniciar su vida laboral o continuar con la adquisición de experiencia que se requiere para crecer profesionalmente; esto indica que la autoexigencia es un aspecto que predomina sobre los seres humanos, en nuestra naturaleza se encuentra plasmado el anhelo de ser mejor a como dé lugar, es decir, enfocamos la atención en exigirnos hasta más no poder y no en disfrutar el proceso, eso ocasiona que el estrés predomine, debido a la presión por demostrar las capacidades con las que se cuenta.
- **Género:** Es notorio que en el presente estudio la muestra experimental está conformada mayormente por mujeres (ver Gráfico 1), y así mismo se encuentran enfocados los resultados en cuanto a dimensiones presentadas por sexo, de 46 personas, 31 son mujeres que presentan una o más dimensiones (ver Anexo 6, consolidado de dimensiones del síndrome de Burnout, Página 105) y según el protocolo de prevención y actuación



Certificado GP 134-1



Por una universidad con calidad, moderna e incluyente

Carrera 6ª. No. 76-103 Montería NIT. 891080031-3 - Teléfono: 7860300 - 7860920 www.unicordoba.edu.co



"VIGILADA MINEDUCACIÓN"

UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

PLANTILLA 4. INFORME FINAL DEL TRABAJO DE EXTENSIÓN-CONVENCIONAL

Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



burnout esto se presenta debido a que las mujeres son más susceptibles en consecuencia al trato discriminado y las distintas exigencias sociales y familiares.

- **Cargo:** En el Gráfico 5 se evidencia un pico en las dimensiones presentadas por cargos, en el personal Auxiliar de enfermería y médicos, esto según el protocolo de prevención y actuación burnout está dado por la gran demanda que tienen este personal al momento de suplir las necesidades del paciente, las largas jornadas de trabajo, la complejidad de las labores a realizar, lo que incluye el frecuente contacto con situaciones que implican sufrimiento, y la poca remuneración económica obtenida por su labor; del mismo modo el protocolo nos indica que de este grupo de profesionales los médicos son más propensos a padecer Burnout, seguido de los Auxiliares de enfermería. Por otra parte, se debe tener en cuenta que para este estudio el 58% de la muestra de la población estudiada tiene la ocupación Auxiliar de Enfermería a lo que también se le puede atribuir el pico presentado.
- **¿Por qué la muestra presenta la dimensión correspondiente a falta de realización personal en mayor cantidad?**

Esto se puede atribuir directamente a la edad de la muestra seleccionada, como se indicó en el aspecto de “etapa en la carrera profesional”, la mayoría son personas jóvenes con ambiciones y grandes expectativas profesionales.

No es un secreto que la mayor parte de personas que poseen ambiciones, forjan y diseñan la necesidad de cumplir las metas o propósitos en el menor tiempo posible, para que el proyecto de vida trazado pueda efectuarse a cabalidad, es un hecho que este proceso no se genera de



Por una universidad con calidad, moderna e incluyente

Carrera 6ª. No. 76-103 Montería NIT. 891080031-3 - Teléfono: 7860300 - 7860920 www.unicordoba.edu.co



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

PLANTILLA 4. INFORME FINAL DEL TRABAJO DE EXTENSIÓN-CONVENCIONAL

Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



un día para otro, todo conlleva tiempo, esfuerzo y un gran camino por recorrer, aun así en la mayoría de los casos se desea obtener los resultados al instante, provocando que no se perciba el crecimiento profesional, aunque en la realidad se esté dando, solo que a pasos lentos; esto implica que al momento de la autoevaluación la persona se sienta estancado o sin avances significativos, de hecho, se atribuye que la falta de realización personal, se caracteriza por la tendencia a evaluarse negativamente como consecuencia de la sensación de ineficacia y falta de logros, como lo indica el protocolo de prevención y actuación del Burnout (MINTRABAJO 2015).

- **¿Por qué la unidad funcional que presenta más dimensiones es hospitalización?**

Se debe tener en cuenta que la mayor muestra del presente trabajo de extensión pertenece a la unidad funcional de hospitalización, con un total de 42 participantes (ver Gráfico 3), por ende, no es irracional pensar que en esta unidad funcional se presentarían más dimensiones del síndrome entre su personal, e inclusive es necesario mencionar que la persona que padece este síndrome pertenece a esta unidad. En el servicio de Hospitalización se presentaron 4 casos de despersonalización, 9 de cansancio emocional y 9 en realización personal (ver Gráfico 6). Se observa que el cansancio emocional y la falta de realización personal lo presentaron 9 personas, esto según Martínez (2010) se puede atribuir a los siguientes aspectos:

- Alta demanda de tiempo en sus puestos de trabajo
- Baja remuneración que reciben por los servicios que brindan



Por una universidad con calidad, moderna e incluyente

Carrera 6ª. No. 76-103 Montería NIT. 891080031-3 - Teléfono: 7860300 - 7860920 www.unicordoba.edu.co



"VIGILADA MINEDUCACIÓN"

UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

PLANTILLA 4. INFORME FINAL DEL TRABAJO DE EXTENSIÓN-CONVENCIONAL

Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



- Alto volumen de trabajo
- La naturaleza de los problemas a los que se enfrentan con sus pacientes
- Inadecuado balance entre los ámbitos familiar, social y laboral

Finalmente, 4 colaboradores presentaron la dimensión de despersonalización, ésta implica actitudes y sentimientos cínicos, negativos sobre los propios clientes, que se manifiestan por irritabilidad y respuestas impersonales hacia las personas que requieren sus servicios.

10. PRODUCTOS OBTENIDOS

Mediante el desarrollo de la investigación se obtuvieron los siguientes productos:

- **Informe descriptivo:** Este documento contiene de manera detallada el análisis de los resultados obtenidos en el transcurso de la presente investigación, esto con la finalidad de proporcionar a la Clínica ZAYMA un consolidado de la información recolectada, permitiéndoles conocer los resultados obtenidos con base en las variables del síndrome de Burnout y el desempeño laboral, para tal estudio se definió una muestra de 180 personas de una población total de 340 trabajadores del área asistencial, así mismo se le asignó un porcentaje de la muestra a cada una de las unidades funcionales que hacen parte de esta área (HOS, CIR, CIREN, URG, UCI, IMG, UHC, HDC, TER, NUT, CEX, LAB Y SFI), teniendo en cuenta la cantidad del personal que contenía cada una de éstas. Posteriormente, mediante el análisis de los datos realizados en la herramienta Excel se obtuvo el comportamiento de cada dimensión del MBI.



Por una universidad con calidad, moderna e incluyente

Carrera 6ª. No. 76-103 Montería NIT. 891080031-3 - Teléfono: 7860300 - 7860920 www.unicordoba.edu.co



"VIGILADA MINEDUCACIÓN"

UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

PLANTILLA 4. INFORME FINAL DEL TRABAJO DE EXTENSIÓN-CONVENCIONAL

Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



El esquema del informe cuenta con resumen, introducción, materiales y métodos, resultados de aplicación de Maslach Burnout Inventory (MBI) y desempeño laboral, resultado de la investigación, recomendaciones, conclusiones, bibliografía y anexo (Como se muestra en el ANEXO DIGITAL

Anexo digital 1, Informe presentado a la clínica ZAYMA, Página 106)

- **Capacitaciones:** Estas se realizaron con la finalidad de impartir conocimientos acerca del síndrome de Burnout a los colaboradores de la Clínica ZAYMA, se efectuaron capacitaciones a una población de aproximadamente 80 trabajadores, con el objetivo de permitirles conocer de manera directa todo lo concerniente a este síndrome, entre los principales aspectos que se expusieron se encuentran:
 - ¿Qué es el síndrome de Burnout?
 - Causas del síndrome de Burnout
 - Tipos de síntomas del síndrome de Burnout
 - Etapas del síndrome de Burnout
 - Efectos del síndrome de Burnout
 - Tipos de alteraciones o consecuencias
 - Intervención por parte de la institución
 - Repercusiones en el ámbito laboral
 - Intervención sobre el colaborador
 - Medición del Síndrome



Por una universidad con calidad, moderna e incluyente

Carrera 6ª. No. 76-103 Montería NIT. 891080031-3 - Teléfono: 7860300 - 7860920 www.unicordoba.edu.co



"VIGILADA MINEDUCACIÓN"

UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

PLANTILLA 4. INFORME FINAL DEL TRABAJO DE EXTENSIÓN-CONVENCIONAL

Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



Los aspectos indicados en la capacitación son de relevancia porque permiten a los trabajadores aprender a reconocer la sintomatología de este síndrome, del mismo modo a identificarlos en ellos mismos, en sus compañeros o familiares. Detectar a tiempo esta enfermedad genera una ventaja para poder prevenir que la persona presente las tres etapas, del mismo modo tomar medidas que puedan garantizar que el colaborador mejore en el ámbito laboral con base en las tres dimensiones que se evalúan (Despersonalización, Cansancio emocional y realización personal) (Ver

Anexo 4, acta de reunión-asistencia a la capacitación del síndrome de Burnout, Página 101 & documentos soporte del proyecto, fotos de la capacitación, página 89).

- **Creación de grupo de apoyo para el síndrome:** Para consolidar este grupo de apoyo o grupo veedor del riesgo psicosocial, específicamente centrado en la enfermedad del síndrome de Burnout, se efectuó una reunión en la cual se dejó descrita en un acta de reunión de la institución el modo en el cual esta transcurrió, a continuación, se describe:

La presente reunión tiene como finalidad constituir un grupo de apoyo para vigilar y realizar seguimiento a los colaboradores que presentan una o más dimensiones del síndrome de Burnout, de acuerdo con la investigación realizada en la institución "Incidencia del síndrome de Burnout en el desempeño laboral de los trabajadores del área asistencial de la clínica Zayma de Montería" efectuado por las estudiantes Natalia Durango y Daniela Espitia. Se procede a compartir los siguientes aspectos: En primer lugar, se presenta la cantidad de colaboradores que presentan una o más dimensiones del síndrome de Burnout. En segundo



Por una universidad con calidad, moderna e incluyente

Carrera 6ª. No. 76-103 Montería NIT. 891080031-3 - Teléfono: 7860300 - 7860920 www.unicordoba.edu.co



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

PLANTILLA 4. INFORME FINAL DEL TRABAJO DE EXTENSIÓN-CONVENCIONAL

Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



lugar, se establecen algunas de las funciones que este grupo de apoyo debe ejercer en la institución, entre estas se encuentra:

1. Vigilar y realizar seguimiento a las intervenciones realizadas a los colaboradores que presentan una o más dimensiones del síndrome de Burnout.
2. Realizar actividades lúdicas y de aprendizaje que permitan conocer en qué consiste el síndrome, las causas, medidas de prevención, cómo mitigarlo, entre otros aspectos.
3. Velar por la ejecución del plan de mejora propuesto por las estudiantes, este se encuentra estipulado en el informe.

Finalmente, se sustenta y se realiza entrega oficial del informe detallado sobre la investigación. (Ver Anexo 5, acta de reunión para la creación del grupo de apoyo del síndrome de Burnout, Página 103).

- **Fomentar actividades en pro del bienestar laboral:** Según MINTRABAJO (2015) una de las estrategias de intervención que respecta al síndrome de Burnout consiste en desarrollar actividades de bienestar laboral que estimule y motive a la participación de los trabajadores, con la finalidad de poder diseñar y generar espacios de esparcimiento e integración, que fortalezcan de manera oportuna la confianza entre los miembros del equipo, las relaciones interpersonales y el apoyo social.

De acuerdo con lo descrito, para la realización de estas actividades dentro de la Clínica ZAYMA, se procedió a gestionar la ejecución de diversas acciones que permitieran crear espacios de armonía y sensibilización a los colaboradores. La primera actividad que se ejecutó en compañía del grupo de satisfacción creciente consistió en descubrir el proyecto de vida de los colaboradores, de tal modo que reflexionaran sobre lo que han realizado y lo que le gustaría hacer con su vida. La finalidad de esta actividad consistió en conocer el proyecto



Por una universidad con calidad, moderna e incluyente

Carrera 6ª. No. 76-103 Montería NIT. 891080031-3 - Teléfono: 7860300 - 7860920 www.unicordoba.edu.co



"VIGILADA MINEDUCACIÓN"

UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

PLANTILLA 4. INFORME FINAL DEL TRABAJO DE EXTENSIÓN-CONVENCIONAL

Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



de vida que los colaboradores se plantean, para verificar y estudiar la posibilidad de que la institución pueda ayudarlo a cumplir algunas de las metas trazadas en los diferentes aspectos de su vida (ámbito espiritual, familiar, físico, productivo, emocional y social). Esta actividad fue ejecutada de manera satisfactoria, ya que permitió al colaborador salir de la rutina, reafirmar y/o crear su proyecto de vida y disminuir el nivel de estrés conforme con su jornada laboral. Para la realización de la actividad se brindó un incentivo (dulce) a los colaboradores clínica ZAYMA obteniendo estímulos positivos, por otra parte, esta dinámica abarco el 70% de la población trabajadora de la entidad, y del mismo modo logró aportar en el desarrollo de las actividades que se encuentran en pro de generar espacios de integración y promoción. (Anexo 7, Actividades en pro de fomentar el bienestar laboral, Página 106).

11. DIFICULTADES O INCONVENIENTES DURANTE EL DESARROLLO

El proyecto fue realizado de un modo satisfactorio, debido a que todos los espacios y el lugar (auditorio de la clínica ZAYMA) que fueron requeridos para efectuar las actividades, la institución lo proporcionó, sin embargo el principal inconveniente presentado radica en la asistencia de los colaboradores a las reuniones que previamente se establecieron en diferentes horarios y que fueron compartidas, los trabajadores se inscribían pero a la hora de la cita eran pocas las personas que acudían, por lo tanto esto generó retrasos en el proceso de aplicación de los instrumentos, dado a que se debió extender dos semanas adicionalmente para poder llegar a toda la muestra que se requería para la ejecución de este proyecto.

La segunda dificultad presentada en el desarrollo del proyecto se centra en la aplicación de los cuestionarios, ya que algunos de los colaboradores se encontraban reacios a querer aplicarlos debido a que no contaban con tanto tiempo disponible, necesitaban continuar con



Por una universidad con calidad, moderna e incluyente

Carrera 6ª. No. 76-103 Montería NIT. 891080031-3 - Teléfono: 7860300 - 7860920 www.unicordoba.edu.co



"VIGILADA MINEDUCACIÓN"

UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

PLANTILLA 4. INFORME FINAL DEL TRABAJO DE EXTENSIÓN-CONVENCIONAL

Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



sus labores, sin embargo, se dialogó con ellos se llegó a un consenso y al final decidieron realizarlos de manera adecuada y con una buena disposición. Por último, el tercer inconveniente que se presentó consistió en que la mayoría de los colaboradores no tenían conocimiento sobre el modo mediante el cual se debía escanear el código para acceder a los cuestionarios que se encontraban en formularios de Google, lo cual generó retrasos al momento de aplicar los instrumentos.

12. RECOMENDACIONES

- Reforzar y/o ampliar los conocimientos brindados a los colaboradores de la clínica ZAYMA en cuanto a riesgo psicosocial (síndrome de burnout) respecta, ejecutando capacitaciones adicionales con grupos de personas diferentes a las que asistieron, con la finalidad de dar a conocer la importancia que posee mantener una buena salud mental, para evitar y manejar la enfermedad del síndrome de Burnout, de tal modo que cuando perciban los síntomas, tomen la iniciativa de buscar ayuda para poder tratar la enfermedad. Es importante mencionar que la prioridad se debe centrar en abarcar a toda la población de los trabajadores, de igual modo es pertinente indicar a los colaboradores la existencia de un grupo de apoyo que brinda acompañamiento en todo lo que sea requerido al respecto al tema.
- Diseñar estrategias de prevención para evitar esta psicopatología, permitiendo que el personal conozca los síntomas.



Por una universidad con calidad, moderna e incluyente

Carrera 6ª. No. 76-103 Montería NIT. 891080031-3 - Teléfono: 7860300 - 7860920 www.unicordoba.edu.co



"VIGILADA MINEDUCACIÓN"

UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

PLANTILLA 4. INFORME FINAL DEL TRABAJO DE EXTENSIÓN-CONVENCIONAL

Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



Res. MEN 2956 de 22 de marzo de 2019, vigencia: 4 años

- Estudiar la posibilidad de suprimir actividades que no sean prioritarias, centrarse en una actividad a la vez, y que tomen la iniciativa de realizar actividades que permitan relajar su cuerpo y mente durante el transcurso del día (control de respiración, relajación muscular, jornadas de aeróbicos, incentivarlos a ir al Gimnasio, pausas activas, entre otros).
- Generar conciencia sobre el impacto negativo que esta enfermedad ocasiona, por ende, cualquier medida de prevención es de provecho, por ejemplo, que se brinde la enseñanza necesaria para que entre compañeros puedan identificar si alguno está presentando esta enfermedad y que puedan solicitar la ayuda requerida.
- Considerar la posibilidad de contratar de manera permanente aquellos cargos donde las dimensiones del síndrome se evidencia con mayor frecuencia, para evitar el desgaste que genera laborar en varios lugares al mismo tiempo, como es el caso de los médicos.
- Abordar los conceptos asociados con el síndrome de Burnout, de manera didáctica y sencilla para facilitar a los colaboradores la comprensión total del tema en cuestión.

13. DOCUMENTOS SOPORTE DEL PROYECTO

13.1. Socialización de la aplicación de los cuestionarios



Por una universidad con calidad, moderna e incluyente

Carrera 6ª. No. 76-103 Montería NIT. 891080031-3 - Teléfono: 7860300 - 7860920 www.unicordoba.edu.co



"VIGILADA MINEDUCACIÓN"

UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

PLANTILLA 4. INFORME FINAL DEL TRABAJO DE EXTENSIÓN-CONVENCIONAL

Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



acreditada
INSTITUCIONALMENTE

Res. MEN 2956 de 22 de marzo de 2019, vigencia: 4 años



Certificado GP 134-1



Certificado SC 5278-1



Por una universidad con calidad, moderna e incluyente

Carrera 6ª. No. 76-103 Montería NIT. 891080031-3 - Teléfono: 7860300 - 7860920 www.unicordoba.edu.co



"VIGILADA MINEDUCACIÓN"

UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

PLANTILLA 4. INFORME FINAL DEL TRABAJO DE EXTENSIÓN-CONVENCIONAL

Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



13.2. Invitación para asistencia a la capacitación del síndrome de burnout



**ATENCIÓN
¡CUIDA TU SALUD MENTAL!**

Apreciado colaborador de la familia Zayma, te invitamos cordialmente a participar de la formación acerca del “Síndrome de Burnout, sus etapas y formas de identificar los síntomas relacionados”.

Lugar: Auditorio - Edificio Administrativo
Fecha: Viernes 03 de Junio
Horario: Mañana 09:00 a 10:00 y Tarde 03:00 a 04:00

#CuidateParaCuidar #SG-SST #SabesQuePuedes



Por una universidad con calidad, moderna e incluyente

Carrera 6ª. No. 76-103 Montería NIT. 891080031-3 - Teléfono: 7860300 - 7860920 www.unicordoba.edu.co



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

PLANTILLA 4. INFORME FINAL DEL TRABAJO DE EXTENSIÓN-CONVENCIONAL

Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



13.3. Fotos de la capacitación



14. BIBLIOGRAFÍA

- AEEC, (2022). Asociación Española de Enfermería en Cardiología. <https://www.enfermeriaencardiologia.com/descriptores/despersionalizacion/>
- Araujo, M. C. y Leal Guerra, M. (2007). Inteligencia emocional y desempeño laboral en las instituciones de educación superior públicas. Centro de Investigación de Ciencias Administrativas y Gerenciales (CICAG). 2(4), 132-147



Por una universidad con calidad, moderna e incluyente

Carrera 6ª. No. 76-103 Montería NIT. 891080031-3 - Teléfono: 7860300 - 7860920 www.unicordoba.edu.co



"VIGILADA MINEDUCACIÓN"

UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

PLANTILLA 4. INFORME FINAL DEL TRABAJO DE EXTENSIÓN-CONVENCIONAL

Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



- Barreto-Osama, D., & Salazar-Blanco, H. A. (2020). Agotamiento Emocional en estudiantes universitarios del área de la salud. *Universidad y Salud*, 23(1), 30-39. <https://doi.org/10.22267/rus.212301.21>
- Bittel, L. R., & Craig, R. L. (1971). *Manual de entrenamiento y desarrollo de personal* (1. edición --.). México: Diana.
- Chavarria Cosar, R. (1986). NTP 177: La carga física de trabajo: definición y evaluación. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. https://www.insst.es/documents/94886/326801/ntp_177.pdf/83584437-a435-4f77-b708-b63aa80931d2
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de los recursos humanos*. (5ta edición). Bogotá – Colombia: Editorial McGraw-Hill Interamericana.
- Congreso de la República de Colombia. (2012). Ley 1562 de 2012. Bogotá, D.C., Colombia. 11 de julio de 2012. <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/Ley-1562-de-2012.pdf>
- Donjuán Maclas, R. (2013). Importancia de la carrera elegida en la realización personal de egresados de una carrera universitaria desde el Enfoque Centrado en la Persona. <https://cdigital.uv.mx/bitstream/handle/123456789/47311/DonjuanMaciasRafaela.pdf?sequence=1&isAllowed=y>



Por una universidad con calidad, moderna e incluyente

Carrera 6ª. No. 76-103 Montería NIT. 891080031-3 - Teléfono: 7860300 - 7860920 www.unicordoba.edu.co



"VIGILADA MINEDUCACIÓN"

UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

PLANTILLA 4. INFORME FINAL DEL TRABAJO DE EXTENSIÓN-CONVENCIONAL

Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



- El mundo (2022). Trabajadores 'quemados': el Gobierno ignora a la OMS y se resiste a considerar el 'burnout' enfermedad laboral.
<https://www.elmundo.es/economia/2022/02/15/620a9039e4d4d8fa2f8b457b.htmlhtt>
- Faria, M. (1995). Desarrollo organizacional enfoque integral. Noriega Editores
- Hernández Sampieri, R. (2014). Metodología de la investigación. En R. Hernández Sampieri, *Metodología de la investigación* (pág. 65). México D.F.: Mc Gracw Hill.
- Cerna, J. P. (2017). *Motivación laboral en la percepción del desempeño laboral – Centro juvenil de diagnóstico y rehabilitación Santa Margarita 2016 [Tesis para optar por el grado académico de maestra en gestión pública.*
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/5582>
- Kivimaki, M., Nyberg, S., Batty, D., Fransson, L., Heikkila K., Alfredsson, L., et al. (2012). Job strain as a risk factor for coronary heart disease: a collaborative meta-analysis of individual participant data, the lancet 380 (9852): 1491-1497. 2012DOI:
[https://doi.org/10.1016/S0140-6736\(12\)60994-5](https://doi.org/10.1016/S0140-6736(12)60994-5)
- La república (2020). Cerca de 19,25% de los trabajadores en el país están experimentando estrés y ansiedad. <https://www.larepublica.co/alta-gerencia/cerca-de-1925-de-los-trabajadores-en-el-pais-estan-experimentando-estres-y-ansiedad-3080828>



Por una universidad con calidad, moderna e incluyente

Carrera 6ª. No. 76-103 Montería NIT. 891080031-3 - Teléfono: 7860300 - 7860920 www.unicordoba.edu.co



"VIGILADA MINEDUCACIÓN"

UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

PLANTILLA 4. INFORME FINAL DEL TRABAJO DE EXTENSIÓN-CONVENCIONAL

Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



- Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal, and coping*. Springer publishing company.
- Martínez, P.A. (2012). El síndrome de burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. Vivat Academia. Revista de comunicación, 112, 1-40. <https://doi.org/10.15178/va.2010.112.42-80>
- Maslach, C. y Jackson, S.E. (1981). The measurement of experienced burnout. Journal of Occupational Behavior, 2, 99-113. <https://doi.org/10.1002/job.4030020205>
- MINTRABAJO (2015). Síndrome de agotamiento laboral - "Burnout". Protocolo de prevención y actuación. Bogotá (Colombia). <http://www.amfpr.org/wp-content/uploads/10-Protocolo-prevencion-y-actuacion-burnout.pdf>
- NTP, 704, Síndrome de estar quemado por el trabajo o "Burnout": definición y proceso de generación, 1-7, España (2000)
- Nunes, I. (2016). Aspectos generales de seguridad y salud en el trabajo (SST): OSHwiki.



Por una universidad con calidad, moderna e incluyente

Carrera 6ª. No. 76-103 Montería NIT. 891080031-3 - Teléfono: 7860300 - 7860920 www.unicordoba.edu.co



"VIGILADA MINEDUCACIÓN"

UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

PLANTILLA 4. INFORME FINAL DEL TRABAJO DE EXTENSIÓN-CONVENCIONAL

Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



- OIT & OMS (1950). De la salud ocupacional a la gestión de la seguridad y salud en el trabajo: más que semántica, una transformación del sistema general de riesgos laborales. *Innovar: Revista de ciencias administrativas y sociales*
- Pantoja-Rodríguez, J. P., Vera-Gutiérrez, S. E., & Avilés-Flor, T. Y. (2017). Riesgos laborales en las empresas. *Polo del conocimiento*, 2(5), 834-868. https://www.researchgate.net/profile/Teresa-Aviles-2/publication/335678198_Riesgos_laborales_en_las_empresas/links/5df92b8e299bf10bc3634a47/Riesgos-laborales-en-las-empresas.pdf
- Pedraza, E., Amaya, G., & Conde, M. (2010). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, 16(3), 493-505. <https://www.redalyc.org/pdf/280/28016320010.pdf>
- Prado, J. F. (2019). Riesgos psicosociales, burnout y factores psicosomáticos en servidores públicos. <https://doi.org/10.35426/iav49n125.03>
- Raudenská J, Steinerová V, Javurková A, Urits I, Kaye AD, Viswanath O, et al. Occupational burnout syndrome and posttraumatic stress among healthcare professionals during the novel coronavirus disease 2019 (COVID-19) pandemic. *Best Pract Res Clin Anaesthesiol.* 2020; 34 (3):553-60. <https://doi.org/10.1016/j.bpa.2020.07.008>



Por una universidad con calidad, moderna e incluyente

Carrera 6ª. No. 76-103 Montería NIT. 891080031-3 - Teléfono: 7860300 - 7860920 www.unicordoba.edu.co



"VIGILADA MINEDUCACIÓN"

UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

PLANTILLA 4. INFORME FINAL DEL TRABAJO DE EXTENSIÓN-CONVENCIONAL

Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



- Resolución 2646 (2008). Riesgo psicosocial.
<http://www.saludcapital.gov.co/Documentos%20Salud%20Ocupacional/RESOL.%202646%20DE%202008%20RIESGO%20PSICOSOCIAL.pdf>
- Sigcha Gonzalez, F.J. (2013). *El síndrome de burnout (deterioro profesional) y su impacto en el rendimiento laboral de los colaboradores de la empresa eléctrica provincial cotopaxi s.a. 2012-2013 [Informe final de Trabajo de Graduación o Titulación previo a la obtención del Título de Psicólogo Industrial]*.
<https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/5837>
- World Health Organization. (2008). *Informe sobre la salud en el mundo 2008: La atención primaria de salud, más necesaria que nunca*. Ginebra: Organización Mundial de la Salud.
https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/43952/9789243563732_spa.pdf
- World Health Organization. (2004). *Invertir en salud mental*.
<https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/42897/9243562576.pdf>



Por una universidad con calidad, moderna e incluyente

Carrera 6ª. No. 76-103 Montería NIT. 891080031-3 - Teléfono: 7860300 - 7860920 www.unicordoba.edu.co



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

PLANTILLA 4. INFORME FINAL DEL TRABAJO DE EXTENSIÓN-CONVENCIONAL

Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



ANEXOS

Anexo 1. Maslach Burnout Inventory (MBI)



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

MASLACH BURNOUT INVENTORY



NOMBRE: _____

FECHA: _____

EDAD: _____

U.F: _____

A continuación encontrará una serie de enunciados acerca de su trabajo y de sus sentimientos en él. Le pedimos su colaboración respondiendo a ellos de manera honesta. No existen respuestas mejores o peores, la respuesta correcta es aquella que expresa verídicamente su propia existencia. Teniendo en cuenta la siguiente escala marque con una X según corresponda.

0	1	2	3	4	5	6
Nunca	Pocas veces al año	Una vez al mes o menos	Unas pocas veces al mes o menos	Una vez a la semana	Pocas veces a la semana	Todos los días

		0	1	2	3	4	5	6
1	Me siento emocionalmente defraudado en mi trabajo.							
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado.							
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento agotado.							
4	Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender.							
5	Siento que estoy tratando a algunos beneficiados de mí como si fuesen objetos impersonales.							
6	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa.							
7	Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender.							
8	Siento que mi trabajo me está desgastando.							
9	Siento que estoy influyendo positivamente en las vidas de otras personas a través de mi trabajo.							
10	Siento que me he hecho más duro con la gente.							
11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.							
12	Me siento muy enérgico en mi trabajo.							
13	Me siento frustrado por el trabajo.							
14	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.							
15	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas a las que tengo que atender profesionalmente.							
16	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa.							
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo.							
18	Me siento estimulado después de haber trabajado íntimamente con quienes tengo que atender.							
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.							
20	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.							
21	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.							
22	Me parece que los beneficiarios de mi trabajo me culpan de algunos de sus problemas.							



Por una universidad con calidad, moderna e incluyente

Carrera 6ª. No. 76-103 Montería NIT. 891080031-3 - Teléfono: 7860300 - 7860920 www.unicordoba.edu.co



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

PLANTILLA 4.

INFORME FINAL DEL TRABAJO DE EXTENSIÓN-CONVENCIONAL

Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



Anexo 2. Cuestionario de desempeño laboral



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL



NOMBRE: _____

FECHA: _____ EDAD: _____

U.F: _____

ASISTENCIA Y PUNTUALIDAD		SIEMPRE	CASI SIEMPRE	AVECES	NUNCA
1	Si se ausenta de sus labores, es por causa justificada.				
2	Cumple con los horarios de alimentación establecidos.				
3	Cumple con el horario establecido para el ingreso a sus labores.				
4	Se presenta puntual a las reuniones de trabajo previamente establecidas.				
5	Cuándo trabaja horas extras, respecta los horarios que se le establecieron.				

TRABAJO EN EQUIPO		SIEMPRE	CASI SIEMPRE	AVECES	NUNCA
6	Mantiene adecuadas relaciones interpersonales con su equipo de trabajo.				
7	Antepone el beneficio del grupo al individual.				
8	Manifiesta identificación con su grupo de trabajo.				
9	Comparte sus conocimientos y experiencia con los nuevos integrantes.				
10	Coopera con sus compañeros, en lo que sea necesario, aunque no esté dentro de sus funciones.				

PRODUCTIVIDAD		SIEMPRE	CASI SIEMPRE	AVECES	NUNCA
11	Se esfuerza por superar los objetivos deseados por la Institución.				
12	Prioriza de forma adecuada sus actividades para cumplir con las metas asignadas.				
13	Entrega su trabajo según la calendarización establecida.				
14	Realiza su trabajo sin necesidad de supervisión constante.				
15	Demuestra interés en alcanzar los objetivos que le son asignados.				



Por una universidad con calidad, moderna e incluyente

Carrera 6ª. No. 76-103 Montería NIT. 891080031-3 - Teléfono: 7860300 - 7860920 www.unicordoba.edu.co



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

PLANTILLA 4. INFORME FINAL DEL TRABAJO DE EXTENSIÓN-CONVENCIONAL

Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



RESPECTO Y RESPONSABILIDAD		SIEMPRE	CASI SIEMPRE	AVECES	NUNCA
16	Acata órdenes y respeta a su Jefe inmediato.				
17	Cumple con las políticas internas de la Institución.				
18	Demuestra una conducta adecuada en el trato hacia sus compañeros.				
19	Cumple con las medidas de seguridad establecidas por la Institución.				
20	Es cuidadoso y usa adecuadamente el equipo de trabajo que le brinda la Institución.				

CALIDAD EN EL TRABAJO		SIEMPRE	CASI SIEMPRE	AVECES	NUNCA
21	El servicio que brinda, cumple los procesos establecidos por la Institución.				
22	La exactitud con que realiza sus labores se considera satisfactoria.				
23	Corrige oportunamente los errores con la finalidad de que su servicio sea el requerido.				
24	Demuestra interés en mejorar constantemente su trabajo.				
25	Pone en práctica los conocimientos adquiridos en el cumplimiento de sus funciones.				

TRABAJO BAJO PRESIÓN		SIEMPRE	CASI SIEMPRE	AVECES	NUNCA
26	Esta dispuesto a trabajar días festivos y fines de semana para alcanzar los objetivos de su puesto.				
27	Se queja cuando tiene mucho trabajo pendiente.				
28	Cuando el trabajo por realizar es excesivo, pide ayuda para poder cumplir con él.				
29	Se adapta con facilidad al ritmo del trabajo, cuando éste es bastante agitado.				
30	Nunca falta a su trabajo luego de tener que hacer muchas tareas en poco tiempo.				

¡¡Gracias por su amabilidad y por su tiempo!



Por una universidad con calidad, moderna e incluyente

Carrera 6ª. No. 76-103 Montería NIT. 891080031-3 - Teléfono: 7860300 - 7860920 www.unicordoba.edu.co



"VIGILADA MINEDUCACIÓN"

UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

PLANTILLA 4.

INFORME FINAL DEL TRABAJO DE EXTENSIÓN-CONVENCIONAL

Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



Anexo 3. Actas de reunión- asistencia a la aplicación de MBI y el cuestionario de desempeño laboral



Asistencia aplicación de las herramientas Maslaw Burnout Inventory y Cuestionario del desempeño laboral			Fecha:	22	04	22	Lugar:	Auditoría E.d. Admon.
No.	NOMBRES Y APELLIDOS COMPLETOS	No. IDENTIFICACIÓN	UNIDAD FUNCIONAL	FIRMA				
1	Edwin Estrada Paz	41004118	UHC	[Signature]				
2	JUAN CARLOS CAMERO	78753074	UHC	[Signature]				
3	Emydia Lopez P	76315-776	UHC	[Signature]				
4	Carlos Avila B206	78 745771	UHC	[Signature]				
5	Sami Navarro W	1064991131	UHC	[Signature]				
6	Alex Copello I	78748508	UHC	[Signature]				
7	Margely Espinoza	64915645	URG	[Signature]				
8	Lidia Penagosdonato	20689170	URG	[Signature]				
9	Elizabeth Morales	1067876360	URG	[Signature]				
10	Lirney Garcia S	30980131	URG	[Signature]				
11	Frank Jhon Rayer	15647348	URG	[Signature]				
12								
13								
14								
15								
16								
17								
18								
19								
20								
21								
22								



Por una universidad con calidad, moderna e incluyente

Carrera 6ª. No. 76-103 Montería NIT. 891080031-3 - Teléfono: 7860300 - 7860920 www.unicordoba.edu.co



"VIGILADA MINEDUCACIÓN"

UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

PLANTILLA 4.

INFORME FINAL DEL TRABAJO DE EXTENSIÓN-CONVENCIONAL

Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



Res. MEN 2956 de 22 de marzo de 2019, vigencia: 4 años



Asistencia aplicación de las herramientas Maslow Burnout Inventory y Cuestionario del desempeño laboral		Fecha:	29	04	22	Lugar:	Auditorio de la clínica Zayma.
No.	NOMBRES Y APELLIDOS COMPLETOS	No. IDENTIFICACIÓN	UNIDAD FUNCIONAL			FIRMA	
1	Jenny Noriega M	1067867070	UCI			Jenny Noriega M	
2	Leison Vega	1052070178	UCI			Leison Vega	
3	Adriana Salvo Arana	30.686.320	UCI			Adriana Salvo A.	
4	Rogel Rodríguez	682983633	lab.			Rogel Rodríguez	
5	Nohemica Anaya M.	1073809784	Urg.			Nohemica Anaya M.	
6	Esmeria Polo Bernal	1067937008	Urg.			Esmeria Polo Bernal	
7	Angel Mercado B. L. B	1063722052	Urg.			Angel Mercado B.	
8	Carlos A. Anula Vertel	1063915341	UCI			Carlos Anula	
9	Andrés Acosta Acosta	1093380526	Urg.			Andrés Acosta	
10	Maira Cristina Meza Ruiz	1003403693	Lab.			Maira Meza Ruiz	
11	Georgina Coenra E	26215675	CX			Georgina Coenra E	
12	Penelope Hatos T	1062680299	CX			Penelope Hatos T	
13	Eduardo Jara P	26176346	CX			Eduardo Jara P	
14	Yolanda Sánchez	1067958721	CX			Yolanda Sánchez	
15	Carlos A. Anula Vertel	1063915341	UCI			Carlos Anula	
16	Enrique T. de la H	1069372739	UCI			Enrique T. de la H	
17	Ceballos Pardiño Sepúlveda	1063162185	Urg.			Ceballos Pardiño Sepúlveda	
18	Paula Andrea Bruna Simancas	1018404514	Urg.			Paula Bruna	
19	Estefanía Hays Pacheco	1067873942	Urg.			Estefanía Hays	
20	María Benavides	25.876.113	Urb.			María Benavides	
21	Ernesto Bernal U.	1067866411	UCI			Ernesto Bernal	
22	Vanessa María Almaraz	1003191033	UCI			Vanessa María Almaraz	



Por una universidad con calidad, moderna e incluyente

Carrera 6ª. No. 76-103 Montería NIT. 891080031-3 - Teléfono: 7860300 - 7860920 www.unicordoba.edu.co



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

PLANTILLA 4.

INFORME FINAL DEL TRABAJO DE EXTENSIÓN-CONVENCIONAL

Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



Asistencia aplicación de las herramientas Maslaw Burnout Inventory y Cuestionario del desempeño laboral		Fecha:	11	05	22	Lugar:	
No.	NOMBRES Y APELLIDOS COMPLETOS	No. IDENTIFICACIÓN	UNIDAD FUNCIONAL		FIRMA		
1	Nirfa Correa	26216768	Nutrición		Nirfa C		
2	Sisth Ramos	25776289	Nutrición		Sisth Ramos		
3	MARIBEL SORPA	50929246	Nutrición		MARIBEL		
4	Jairo Ueja A	1067871109	Nutrición		Jairo Ueja		
5	Neris Nieto P.	50905182	Nutr.		Neris Nieto		
6	Leyda López	1067949454	Hosp.		Leyda López		
7	Nedys Velasco	50892005	Hosp		Nedys		
8	Ana Juliana Huancay D	50922850	Hosp		Ana J. H.		
9	Daniela Sandoval	1064995111	Laboratorio		Daniela S.		
10	Angelica Reyes Diaz	50922732	Hosp.		Angelica Reyes		
11	Yolanda Saez Perez	1011199490	Hosp.		Yolanda S.		
12	Jesus Manuel Alvarez	1010085935	Hosp.		Jesus M.		
13	Exilis Torres Pineda	50934360	Hosp.		Exilis T.		
14	Ana Elana Cano	50966749	Hosp		Ana Elana C.		
15	Mika Tulemez	1008185931	Hosp		Mika T.		
16	Ana Carol Guerra	1068659711	Hosp		Ana C. G.		
17	Diego Ueja Galvis	26139503	Hosp		Diego U.		
18	Yanet Boudier M.	52199948	Certu		Yanet B.		
19							
20							
21							
22							



Por una universidad con calidad, moderna e incluyente

Carrera 6ª. No. 76-103 Montería NIT. 891080031-3 - Teléfono: 7860300 - 7860920 www.unicordoba.edu.co



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

PLANTILLA 4. INFORME FINAL DEL TRABAJO DE EXTENSIÓN-CONVENCIONAL

Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



Anexo 4. Actas de reunión- asistencia a la capacitación del síndrome de burnout

					
Asistencia a la Capacitación del Síndrome de Burnout		Fecha:	03 06 22	Lugar:	Auditorio de la clínica Zayma
No.	NOMBRES Y APELLIDOS COMPLETOS	No. IDENTIFICACION	UNIDAD FUNCIONAL	FIRMA	
1	Sidy Liz Caldera Pardo	1061846014	UCI	Sidy Caldera P.	
2	Maria Paulina Cardona	39288360	UCI	Maria Cardona	
3	María Concepción Alvarado	10779402	UCI	María Alvarado	
4	Diego Andrés Pardo Amador	50908346	UCI	Diego Pardo	
5	María Inés Reyes Rocha	1061877667	UCI	María Reyes	
6	Maria Clara Petro	50985024	UCI	Maria Petro	
7	Concepción Jiménez Mora	50977314	UCI	Concepción Mora	
8	Shirley Salazar	50917071	UCI	Shirley Salazar	
9	Ana Isabel González	1061879448	UCI	Ana Gonzalez	
10	Vera Lina Ruiz Bravo	1068661428	UCI	Vera Ruiz	
11	Celia María Flores Peña	1061857800	UCI	Celia Flores	
12	Verónica María Ramos	1061857156	UCI	Veronica Ramos	
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					
21					
22					



Por una universidad con calidad, moderna e incluyente

Carrera 6ª. No. 76-103 Montería NIT. 891080031-3 - Teléfono: 7860300 - 7860920 www.unicordoba.edu.co



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

PLANTILLA 4. INFORME FINAL DEL TRABAJO DE EXTENSIÓN-CONVENCIONAL

Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



Asistencia a la Capacitación del Síndrome de Burnout		Fecha:	03	06	22	Lugar:	Auditor de la clínica zayma
No.	NOMBRES Y APELLIDOS COMPLETOS	No. IDENTIFICACIÓN	UNIDAD FUNCIONAL			FIRMA	
1	Luis Enrique Rodríguez Medeiros	10769068	UHC				
2	Diego Arturo Florioz Angü	10.934.009	UHC				
3	Ever Amayo B	78696386	UHC				
4	CARLOS ALMAUZAR	1067049675	UHC				
5	Rodrigo Gómez	15.328.919	URB				
6	José José Pereira Aguiar	1067861811	SFI				
7	Cindy causal C	1067066679	URB				
8	Oscar Efraim Martínez	15646345	URB				
9	Andrés Ortega De Añ	33227505	URB				
10	Isabel Burgos	34960186	URB				
11	Marilena Pérez A	50891429	URB				
12	ORLY K. ROSA RODRIGUEZ	1067093142	URB				
13	Cindy Hoyos Martínez	1003035241	lab				
14	Jorge A Simancas G.	10779668	URB				
15	Esmeralda Pérez C	28176724	URB				
16	Angela clivia Pacheco	10671749	URB				
17	EISA MORGON M	35011458	SFI				
18	Carson Patricia Gómez	52106.715	URB				
19	Sally Alvarez Lopez	3215064325	URB				
20							
21							
22							

CS Escaneado con CamScanner



Por una universidad con calidad, moderna e incluyente

Carrera 6ª. No. 76-103 Montería NIT. 891080031-3 - Teléfono: 7860300 - 7860920 www.unicordoba.edu.co



Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



Anexo 5. Acta de reunión para la creación del grupo de apoyo del síndrome de Burnout

[illegible]

DESARROLLO DE LA REUNION

La presente reunión tiene como finalidad constituir un grupo de apoyo para vigilar y realizar seguimiento a los colaboradores que presentan una o más dimensiones del síndrome de Burnout, de acuerdo con la investigación realizada en la institución "Incidencia del síndrome de Burnout



Por una universidad con calidad, moderna e incluyente

Carrera 6ª. No. 76-103 Montería NIT. 891080031-3 - Teléfono: 7860300 - 7860920 www.unicordoba.edu.co



"VIGILADA MINEDUCACIÓN"

UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

PLANTILLA 4.

INFORME FINAL DEL TRABAJO DE EXTENSIÓN-CONVENCIONAL

Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



acreditada
INSTITUCIONALMENTE
Res. MEN 2956 de 22 de marzo de 2019, vigencia: 4 años



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Código: RG-DIR-PR4-03

Versión: 1

ACTA DE REUNION

Página 2 de 2

en el desempeño laboral de los trabajadores del área asistencia de la clínica Zayma de Montería" efectuado por las Practicantes, Natalia Durango (caudad) y Daniela Espina(ssi).

Se procede a compartir los siguientes aspectos:

- En primer lugar se presenta la cantidad de colaboradores que tienen una o mas dimensiones del síndrome.
- En segundo lugar se establecen las funciones que este grupo de apoyo debe ejercer, entre éstas se encuentran:
 1. Vigilar y realizar seguimiento a los colaboradores que presentan una o más dimensiones del síndrome de Burnout.
 2. Realizar actividades lúdicas que permitan transmitir la importancia de conocer en qué consiste el síndrome, las causas, medidas de prevención, cómo mitigarlo, entre otros aspectos.
 3. Ejecutar el plan de mejora propuesto por las estudiantes en acompañamiento de las psicólogas de la institución.

Finalmente se hace entrega oficial del informe detallado sobre la investigación realizada en la institución.

NOTA: Este grupo contará con la participación de Yesenia Lopez (Psicóloga), Iris Simanca (Psicóloga), Ing. María Teresa (Coord. SST), Julio Peña (Director de gestión humana), Marcela Mejía (Ing. Procesos).

CONTROL DE TAREAS O COMPROMISOS

TAREA O COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA

PROXIMA REUNION	FECHA	HORA	LUGAR

Escaneado con CamScanner



Por una universidad con calidad, moderna e incluyente

Carrera 6ª. No. 76-103 Montería NIT. 891080031-3 - Teléfono: 7860300 - 7860920 www.unicordoba.edu.co



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

PLANTILLA 4.

INFORME FINAL DEL TRABAJO DE EXTENSIÓN-CONVENCIONAL

Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



Anexo 6. Consolidado de dimensiones del síndrome de Burnout

NOMBRE	EDAD	UF	CARGO	GENERO	Cansancio emocional	Despersonalización	Realización personal
1	29	SFI	Regente de farmacia	Femenino	27	7	37
2	34	SFI	Auxiliar de farmacia	Masculino	35	15	39
3	53	LAB	Auxiliar de laboratorio	Femenino	32	11	37
4	42	IMG	Técnico de radiología	Masculino	27	8	31
5	42	HOS	Auxiliar de enfermería	Femenino	39	1	39
6	32	URG	Auxiliar de enfermería	Femenino	28	14	48
7	29	UCI	Auxiliar de enfermería	Masculino	28	15	34
8	24	URG	Médico general	Femenino	51	15	42
9	22	LAB	Practicante de bacteriología	Femenino	39	4	38
10	49	CIR	Circulante	Femenino	29	3	39
11	35	HDC	Auxiliar de enfermería	Femenino	34	8	36
12	51	CEX	Asistente Administrativa	Femenino	30	0	44
13	36	HOS	Medico	Masculino	28	13	23
14	53	HOS	Auxiliar de enfermería	Femenino	34	4	28
15	33	HOS	Auxiliar de enfermería	Femenino	27	11	41
16	24	HOS	Médico	Femenino	50	23	34
17	38	HOS	Auxiliar enfermería	Femenino	30	10	35
18	25	HOS	Auxiliar De Enfermería	Femenino	27	8	33
19	30	HOS	coordinacion de hospitalizacion	Femenino	40	0	41
20	35	HOS	Auxiliar de enfermería	Femenino	34	9	27
21	41	UHC	Auxiliar clínico	Masculino	13	15	48
22	32	UCI	Jefe	Femenino	7	11	37
23	40	UCI	Auxiliar de enfermería	Masculino	15	11	40
24	38	UCI	Auxiliar de enfermería	Femenino	5	14	42
25	29	URG	Médico general	Masculino	16	15	40
26	29	UCI	Auxiliar de enfermería	Femenino	22	10	45
27	38	CIR	instrumentadora quirurgica	Femenino	9	11	45
28	21	CIR	Enfermera jefe	Femenino	15	10	42
29	32	UHC	Auxiliar de enfermería	Masculino	10	1	25
30	37	SFI	Químico farmacéutico	Masculino	12	6	30
31	53	IMG	Técnico RX	Masculino	9	4	33
32	44	UHC	Auxiliar clínico	Masculino	12	7	17
33	59	CIREN	Auxiliar de enfermería	Femenino	1	4	14
34	47	LAB	Ahxiiliar Laboratorio	Femenino	0	0	24
35	53	SFI	Auxiliar de Farmacia	Femenino	9	5	32
36	41	UCI	Enfermera	Femenino	5	1	32
37	38	UCI	Auxiliar de enfermería	Masculino	9	3	32
38	35	UCI	Aux de enfermería	Masculino	11	1	30
39	46	UCI	Auxiliar de enfermería	Femenino	18	8	20
40	24	HOS	Aux de enfermería	Femenino	20	6	24
41	36	CIR	Instrumentador Quirúrgico	Femenino	1	9	29
42	23	HOS	nador de Enfermería de Hospital	Femenino	15	2	32
43	35	HOS	Auxiliar de enfermería	Femenino	10	1	31
44	27	UHC	Auxiliar clinico	Masculino	4	2	11
45	36	HOS	Auxiliar de enfermería	Femenino	3	2	32
46	32	HOS	Auxiliar de enfermería	Masculino	4	0	33



Por una universidad con calidad, moderna e incluyente

Carrera 6ª. No. 76-103 Montería NIT. 891080031-3 - Teléfono: 7860300 - 7860920 www.unicordoba.edu.co



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

PLANTILLA 4. INFORME FINAL DEL TRABAJO DE EXTENSIÓN-CONVENCIONAL

Comité de Acreditación y Currículo Facultad de Ingenierías



Anexo 7. Actividades en pro de fomentar el bienestar laboral



ANEXO DIGITAL

Anexo digital 1. Informe presentado a la Clínica ZAYMA

A continuación, se adjunta un enlace que lo remitirá a observar un documento en PDF correspondiente con el informe que fue proporcionado a la clínica ZAYMA:

https://drive.google.com/file/d/1CTWncoxnjO8pq27JMx6WARse6uO_U-bP/view?usp=sharing



Por una universidad con calidad, moderna e incluyente

Carrera 6ª. No. 76-103 Montería NIT. 891080031-3 - Teléfono: 7860300 - 7860920 www.unicordoba.edu.co